

高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材

社交礼仪

颜　萍◎编著



说　明

本书电子版仅提供给高校任课教师使用，如有任课教师需要本书课件或其他相关教学资料，请联系北京大学出版社客服，微信手机同号：15600139606，扫下面二维码可直接联系。

由于教材版权所限，仅限任课教师索取，谢谢！



高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材

社 交 礼 仪

颜 萍 编著



内 容 简 介

本书结合案例分析和实战演练，详细讲述了各种生活及不同社会交往情况中所要掌握的礼仪及人际沟通原则和方法，具体包括师生间、同学间、朋友间、同事间、家人间，以至陌生人之间、人与动物之间的相处之道。生命品质的转折就在于一双袜子、一句话、一个动作、一个神态……，礼仪似乎在眉梢、在发际、在神情、在言语、在举手投足间，读此书，礼仪会常驻心中，幸福则如影随形。

本书可以作为高等院校专业礼仪课程的基础教材，也可以作为相关行业尤其是服务行业的培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

社交礼仪/颜萍编著. —北京：北京大学出版社，2016.5
（高等院校经济管理类专业“互联网+”创新规划教材）
ISBN 978-7-301-26998-5

Ⅰ. ①社… Ⅱ. ①颜… Ⅲ. ①心理交往—礼仪—高等学校—教材 Ⅳ. ①C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2016）第 049783 号

书　　名　社交礼仪
SHEJIAO LIYI
著作责任者　颜　萍　编著
责任编辑　刘　丽　刘国明
标准书号　ISBN 978-7-301-26998-5
出版发行　北京大学出版社
地　　址　北京市海淀区成府路 205 号　100871
网　　址　http://www.pup.cn　新浪微博：@北京大学出版社
电子信箱　pup_6@163.com
电　　话　邮购部 62752015　发行部 62750672　编辑部 62750667
印 刷 者
经 销 者　新华书店
787 毫米×1092 毫米　16 开本　11.5 印张　258 千字
2016 年 5 月第 1 版　2016 年 5 月第 1 次印刷
定　　价　30.00 元

目　　录

第 1 章　绪　　论

学习目标

1. 了解中华古礼的博大精深。
2. 了解礼仪的概念，掌握礼仪古义和今义的区别。
3. 明确现代礼仪的核心德目，并理解其现实意义。
4. 了解学礼的基本保障条件。
5. 了解学礼对人文环境的影响。

内容预览

做好准备了吗？你将进入一个魅力十足的礼仪世界。在本章中，我们将从探秘中华五千年礼仪文明开始。礼是我们中华民族的人文精神，完备的礼制仪法成就了统一而先进的文明古国。接下来，我们将通过礼仪古义及今义的挖掘和对比，明确礼仪的核心德目——教养所涵盖的深意。最后，本章分析了如何修身先修心，以及学礼的现实意义。理解这些基本概念并深谙其中的联系，这将为接下来的学习提供深层次的动力。

导入案例

六尺巷：得失见平衡

清代中期，安徽桐城人张英在朝中担任要职，他素来注重修身养性，颇得他人的喜欢和尊重。同时，他也非常孝敬父母，在朝廷任职时，他把母亲安顿在家乡，并经常回家探望。张老夫人的邻居是一位姓叶的侍郎，张英在一次回家看望母亲时，觉得家中的房子呈现出破败之相，就命令下人起屋造房，整修一番。安排好一切后，他又回到了京城。正巧，叶侍郎家也打算扩建房屋，并想占用两家中间的一块地方，张家也想利用那块地方做回廊，两家因此发生争执。张家挖地基时，叶家就用土填上；叶家用尺子丈量时，张家则把工具夺走，两家多次争吵，险些动武。

张老夫人一怒之下，命人给张英写信，催他回家处理此事。张英看罢来信，不急不躁，提笔写下一首短诗："千里家书只为墙，再让三尺又何妨？万里长城今犹在，不见当年秦始皇。"将信封好后派人送回。张老夫人没想到只盼得回信，但是看完信后却恍然大悟，明白了儿子的心思。为了三尺地既伤了邻里和气，又气坏了自己的身体，太得不偿失了。老夫人主动把墙退后三尺，叶家见状也深感愧疚，也把墙让后三尺，并且登门致歉。这样一来，原本是两家争夺的三尺地反而成了一条六尺宽的巷子。当地人将此事引为美谈，并且给这条巷子取名为"六尺巷"。有人还据此作了一首打油诗："争一争，行不通；让一让，六尺巷。"

提起"礼仪"，现代人的脑海中多半会闪现出诸如"点头""微笑""握手""鞠躬"等词汇或情景，有些人甚至会瞬间将"礼仪"与"培训"挂钩，认为它只是某些行业或岗位因特定服务需要而进行的专业训练。随着物质生活的丰足，人们开始怀恋礼仪之邦的文明，开始寻求温良恭俭让的精神家园。

1.1　中华古礼精髓概述

中国具有五千年文明史，素有"礼仪之邦"之称。著名史学大师钱穆先生认为礼是中国传统文化的核心。清华大学彭林教授曾说："中华礼仪之邦，它的意思是我们中国人把我们的所有的理念都要通过'礼'来展现出来。我们的礼的背后，都有五千年的文明，要体现的是我们中华的人文精神。"

我国是一个疆域辽阔、人口众多、民俗纷杂的国家，维持长期统一是非常艰巨的工作，直至16世纪明朝中后期，我国经济文化一直走在世界各国的前列，社会保留着较为完整的文明特征。我国古代在意识形态上拥有最为完备的礼制仪法——儒家礼仪文化体系，即为礼乐文化。它并不是简单意义上的礼节和仪式，而是对历代礼制影响最为深远的理论形态，也就是通常所说的"三礼"：《周礼》《仪礼》和《礼记》。已故著名史学家钱玄先生曾说："今试以《仪礼》《周礼》及大小戴《礼记》所涉及内容观之，则天子侯国建制、疆域划分、政法文教、礼乐兵刑、赋役财用、冠婚丧祭、服饰



膳食、宫室车马、农商医卜、天文律历、工艺制作，可谓应有尽有，无所不包。其范围之广，与今日‘文化’之概念相比，或有过之而无不及。是以三礼之学，实即研究上古文化史之学。”可见，中国上古礼经蕴含着丰富的人文理念，将抽象的道德转化成一整套具有极强操作性的规范，它渗透进每一个民众的衣食住行，主宰着古代国民的思想，也是民众信仰天理、公道和良知的直接表现，更是当时社会经济、文化繁荣的保障，是人类历史上的一种先进思想理念。

1.1.1　礼乐文化内化于心

中国古代传统的礼仪文化源于礼乐文化，礼乐文化是儒家礼仪文化体系的核心。《礼记·乐记》中道：“乐由天作，礼以地制。”礼乐结合就是天地万物秩序的体现，“乐者，天地之和也；礼者，天地之序也。和故百物皆化；序故群物皆别。”无礼不成乐，无乐不成礼。礼乐是教化的工具，可以善民心、移风易俗。西周开国之初，周公制礼作乐，奠定了中国传统文化的基调。《乐记》说：“君子乐得其道，小人乐得其欲。以道制欲，则乐而不乱；以欲忘道，则惑而不乐。”儒家极为重视乐音对人心的影响，主张乐音应该有益于人的教化，而不是为了刺激感官。《中庸》说：“虽有其位，苟无其德，不敢制礼作乐焉。虽有其德，苟无其位，亦不敢制礼作乐焉。”因为它是以道德为核心而建立起来的，由此确立了道德在治国理念中的主导地位。

礼乐文化的理论形态就是《周礼》《仪礼》和《礼记》三部礼经，“三礼”是中国古代最为权威的礼法、礼义的记载和解释，涵盖了中华古礼的主要内容，堪称“礼制百科全书”。《周礼》的原著名为《周官》，东汉末年，因学术声望较高的经学大师郑玄为其作注而跃居“三礼”之首。《周礼》是一部完善的国家典制，本着以人法天的哲学思想，把天地、阴阳、五行等自然法则与治国之道相结合，以天官、地官、春官、夏管、秋官和冬官的官制为架构，从而实现井然有序之理想治国。《仪礼》是现存最早的礼仪典籍，最先取得“经”的地位，是礼的本经，它记载的是先秦的礼仪制度；其内容丰富，涉及面广，从冠婚飨射到朝聘丧葬，无所不备，是研究我国古代民众社会生活的重要史料。在三礼中，《礼记》最晚取得“经”的地位，但却是后来居上，成为礼学大宗，大有取代《仪礼》《周礼》之势。《礼记》内容庞杂，包括《学记》《经解》《中庸》《大学》《礼运》《王制》《月令》等四十九篇，每当涉及对于礼所要表达的富有哲理的人本主义思想，如“大学之道，在明德，在亲民，在止于至善”“君子慎其独”“好学近乎知，力行近乎仁，知耻近乎勇”“君子贵人而贱己，先人而后己”“安上治民，莫善于礼”“大道之行也，天下为公”等。



1.1.2　繁文缛节外化于形

提起中华古礼，现代人更多地会想到封建社会皇权统治下所推崇的妨碍人性自由、平等的“君臣之礼、父子之礼、男女之礼”等精神枷锁，但是对古礼的完备体系及其构成知之甚少。清华大学长年从事中国古代史与学术文化研究的彭林教授说：“礼乐文化是先秦儒家的伟大创造，也是中国传统文化的重要特色之一。”所以，现代国人应该立足于更为全面地了解华夏传统文化的角度，更为客观地看待历史，以免以偏概全而有失偏颇。



中华古礼以“乐”内化人心，以“礼”外化于形，“礼”渗透进古代国人社会生活的各个层面，应该说是形神兼备，堪称人类史上的经典。《礼记·礼器》有云“经礼三百，曲礼三千”，《中庸》有云“礼仪三百，威仪三千”，意思是说大的礼有三百，小的礼有三千，数字当然为虚言，但是古礼的名目繁杂确为事实。《周礼》中便正式确立了“五礼”体系，即吉礼、凶礼、军礼、宾礼和嘉礼，此后历朝历代无不以此为纲要制定国家重大礼制仪法。

《礼记·祭统》提到：“凡治人之道，莫急于礼。礼有五经，莫重于祭。”“五经”即“五礼”：吉礼、凶礼、军礼、宾礼和嘉礼。吉礼为“五礼”之首，是商周时期最大的政治活动，主要是为了祈福而对天神、地祇、人鬼三类的祭祀典礼，每种类别又依照尊卑细分为若干等级。天神很多，包括昊天上帝(或称天皇大帝)、日月及其他各司职星辰，其中祭天是国家最重大的典礼，只有天子才可为之。地祇是泛指世间百物之神明，如土地、川泽、庐舍等事关生计的众神祇，具体分为大、中、小三等。人鬼即祖先灵祇。凶礼是指救患分灾的礼仪，具体包括丧礼、荒礼、吊礼、禬礼、恤礼等。军礼是征兵讨伐、均平土地、狩猎活动、营造修建、戡定疆界等礼仪，具体包括大师之礼、大均之礼、大田之礼、大役之礼和大封之礼。宾礼是天子接见诸侯及其相互会盟、接见宾客的礼仪，包括朝礼、相见礼、藩王来朝礼等。嘉礼所涉猎的范围最广，它包括人际交往中很多层面的礼节和仪式，如饮食之礼、婚冠之礼、宾射之礼、燕飨之礼、脤膰之礼、贺庆之礼、巡守礼、即位改元礼等。



上述只是中华古礼的基本框架，呈现到生活实践中绝非单纯形式化的走过场，而是通过相应严苛的礼制仪法具象为人们的衣食住行、言谈举止。首先，中华古礼等级森严，具体礼数因人们的身份、地位等而有严格差异。比如以宗庙的数量多寡表现身份的贵贱；以所使用礼器的大小、繁简显示地位的高低；以着装质地纹饰的不同区分尊卑等。其次，古礼讲求音容笑貌，即行礼者的体态、容色、声音、气息等皆应与所行之礼相呼应。正所谓相由心生，行礼者重在表达内心情感与思绪，所以理应内外合一、形神兼备。《礼记·玉藻》中有云：“君子之容舒迟，见所尊者齐遬。足容重，手容恭，目容端，口容止，声容静，头容直，气容肃，立容德，色容庄，坐如尸。”最后，古礼重义，此“义”即德行道义，这也是中华古礼的核心价值，也是前面所提到的古代民众的根本信仰。凡此种种，皆有繁冗的礼制仪法对人们加以约束和规范，程式化的生活铸就了华夏文明(图 1.1)。





图 1.1　中国古代作揖礼和跪拜礼

1.1.3 历史悠久固化于制

伴随着社会的进步和人类文明层次的不断提升，中华古礼逐步完善。同时，错综复杂的礼制仪法在古代中国的朝代更迭中不断得以强化，直至封建皇权统治的瓦解。唐朝经学家孔颖达说："人能有礼，然后可异于禽兽也。"礼实则为区别文明与野蛮的标志。中国古礼的起源与发展大体经历了五个重要阶段：萌芽阶段、形成阶段、变革阶段、强化阶段及发展阶段，既有人与自然和谐共生的先进理念，也有被执政者选择性地利用和篡改而有悖于人文精神的腐朽糟粕，中华古礼一直与华夏文明相生相伴。

礼的萌芽阶段始于原始社会，从夏朝以前，也就是公元前21世纪以前算起，这段时期是我们的华夏祖先从野蛮蒙昧向文明进步过度的漫长岁月。此时期的礼仪较为简单和虔诚，内容包括：制定了明确血缘关系的婚嫁礼仪；区别部族内部尊卑等级的礼制；为祭天敬神而确定的一些祭祀仪式；出现一些在人们的相互交往中表示礼节和恭敬的动作。礼的形成的关键期是夏商周三代时期，从公元前21世纪到公元前771年，中国第一次形成了比较完整的国家礼仪与制度，"三礼"中的《仪礼》和《周礼》就是撰修于这一时期，其中的"五礼"已经是一整套涉及社会生活各方面的礼仪规范和行为标准。另外，这一时期也形成了一夫一妻的对偶婚制，制定了婚礼制度，对婚配双方的血缘关系做出了严格限定；"跪拜礼"已经有了明确的尊卑等级之分。到了春秋战国时期(从公元前770年到公元前221年)，中华古礼进入了变革时期，群雄纷争，战乱四起，剧烈的社会变革带来了思想意识形态领域的"百家争鸣"的局面。孔子在礼乐文化的基础上创立了儒学，他认为"不学礼，无以立""质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子"。他要求人们用礼的规范来约束自己的行为，要做到"非礼勿视，非礼勿听，非礼勿言，非礼勿动"；倡导"仁者爱人"，强调人与人之间要有同情心，要相互关心，彼此尊重，非常重视"礼治"。以孔子、孟子、荀子为代表的诸子百家对礼教给予了研究和发展，儒学逐渐渗透进人们的现实生活，并成为执政者所推崇的政治工具。

礼的强化时期是从秦汉时期到清朝末年，也就是公元前221年到1911年辛亥革命之前。这一时期的礼制仪法对国家民众意识形态的统一起到了积极的作用，从而维护了国家的统一和疆域的完整。但是，这一时期的礼仪也进一步被强化为执政者维护封建等级秩序的工具，"礼"被片面地误读和利用，以至演化为以"尊君抑臣、尊夫抑妇、尊父抑子、尊神抑人"为特点的妨碍人类个性自由发展、阻挠人类平等交往、窒息思想自由的精神枷锁。1911年辛亥革命之后，随着封建皇权统治的解体，加上西方文化思潮的影响，礼仪转入了新的发展阶段。旧式传统的繁文缛节被自由、民主、平等、科学等新观念所取代，新的国际化的礼仪标准和价值观念得到推广和传播。

知识小典

"三纲五常"和"三从四德"

西汉的董仲舒提出了"三纲"原理和"五常"之道。董仲舒认为，在人伦关系中，



君臣、父子、夫妻三种关系是最主要的，而这三种关系存在着天定的、永恒不变的主从关系，即所谓的“君为臣纲，父为子纲，夫为妻纲”。“五常之道”实际上是“三纲”的具体化，即仁、义、礼、智、信，以此作为处理君臣、父子、夫妻、上下尊卑关系的基本法则。

“三从”一词最早见于儒家经典《仪礼·丧服·子夏传》，在讨论出嫁妇女为夫、为父服丧年限(为夫三年，为父一年)时说：“妇人有‘三从’之义，无‘专用’之道，故未嫁从父，既嫁从夫，夫死从子。”“四德”一词见于《周礼·天官·内宰》，内宰是教导后宫妇女的官职，负责逐级教导后宫妇女“阴礼”“妇职”，其中较高职位的“九嫔”“掌妇学之法，以教九御妇德、妇言、妇容、妇功”。妇德——一切言行都要符合忠孝节义；妇言——说话要小心谨慎；妇容——容貌打扮要整齐美观；妇功——要把侍奉公婆和丈夫当作最重要的事情来做。“四德”本来是宫廷妇女教育门类，后来与“三从”连称，成为妇女道德、行为、能力和修养的评判标准，即“三从四德”。

1.2 礼 仪 概 述

1.2.1 礼仪的古义

“礼”字源于“禮”，《说文解字》中对于“礼”的解释为：“禮，履也，所以事神致福也，从示从豊；豊，乃行礼之器也，从豆，象形。”其中，“示”从今天的“礻”偏旁。在古代，它通常与“预卜”和“占卜”有关。“豆”是古代礼器(图 1.2)的一种，是古人祭祀行礼时所用的器物，礼的起源确实与祭祀、宗法密切相关。华夏文明信奉天理、公道和良知，也就是德行和道义，因其较为抽象，所以彭林教授说：“古人用自己的智慧将它们转化为一整套可以操作的规范，总称为‘礼’。”《左传》中有云“礼者，理也”，就是说礼是按照道德理性的要求制定出来的规范。中华古“礼”传递出古人仁德的为人处世之道和尊卑有序的价值观。“仪”在古代含义丰富，与“礼”较为相近。《史记·秦始皇本纪》云：“普施明法，经纬天下，永为仪则。”这里的“仪”是指国家政治生活中的制度、法律、规则。《诗经·大雅·烝民》云：“令仪令色，小心翼翼。”《晋书·温峤传》云：“风仪秀整，美于谈论。”这里的“仪”是容貌、举止之意。《儒林外史》第三回：“弟却也无以为敬，谨具贺仪五十两，世先生权且收着。”这里的“仪”则是礼物的意思。

“礼”和“仪”连用始于先秦的《诗经·小雅》云：“为宾为客，献酬交错，礼仪卒度。”意思是宾客间相互敬酒、劝酒，礼节要合乎规范，这里的“礼仪”可以解释为礼节仪式。《周礼·春官·肆师》云：“凡国之大事，治其礼仪，以佐宗伯。”这里的“礼仪”指的是典章制度和法则规范。《辞源》中道：“礼仪，乃行礼之仪式也。”礼仪在古代所涵盖的内容较现代复杂、宽泛，特别是“礼”字本身极具深意，《荀子·修身》云：“人无礼则不生，事无礼则不成，国家无礼则不宁。”《礼记·曲礼》云：“道德仁义，非礼不成，教训正俗，非礼不备。”可见，礼仪在古代中国是整个社会自上而下约束和规范人的思想与行为的严格的价值体系。





图 1.2 古代礼器“豊”和“鬲”

1.2.2 礼仪的今义

今日社会，人们提到礼仪，自然会想到“礼节”“礼貌”等相关的词汇，或者会联想起一些专业化的职业培训。《现代汉语词典》对礼仪的解释很简单，就是“礼节和仪式”的意思。今日之礼仪确实也远离了古意中的“治国之道”和“等级秩序”，似乎更侧重于字面意思的解析。改革开放以来，由于经济的发展，我国社会的物质文明有了突飞猛进的改观，衣食住行品质的提升唤醒了人文精神，人们开始意识到对人的尊严、价值、命运的维护、追求和关切，随之而来的是对曾经的“文明古国”“礼仪之邦”的怀恋。但是这并非意味着人们对“古礼”的怀想和眷念，因为人们并不真的了解何为“古礼”。多数人的思绪仅仅停留在宽袍大袖、叩首、作揖、跪拜等刻板、庸腐的画面中，但是潜意识中又似乎留存着宽仁、诚信、平和、关爱等德行理念，这些若即若离的美好隐念正是绵延数千年的华夏文明传承至今的见证。20 世纪英国伟大的哲学家、思想家伯特兰 • 罗素(图 1.3)在《中国问题》一书中说过：“中华民族宽和、慈善的态度，追求符合人道的目标，深沉平和的心灵令人震撼，如果这些能够被世界采纳，地球上肯定比现在有更多的欢乐祥和。”



现代礼仪就其外在形式比古礼简化了许多，但是内容却因为经济、信息的全球化而变得更为丰富多元。但是，万变不离其宗的是礼仪所承载和传递的“仁德”理念，著名收藏家马未都先生说过：“文化求异，但是文明趋同。”社会任何一个层面的进步都是为了人们生活得更为幸福，礼仪存在的本意不是为了展示刻板教条的规矩，而是为了人与人之间、人与自然之间的和谐共生。今日之礼仪仍是重在“礼”，礼的首要含义是“仁德之心”，其次的含义才是具象的礼节；“仪”是外在的表现。现代礼仪即为人们在社会生活实践中承载与表达仁德尊重之心的礼节和仪式，它影响着人们的生活品质，关系着人类社会的进步。

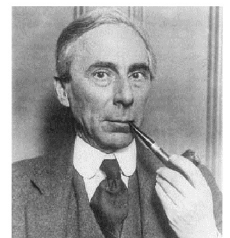


图 1.3 伯特兰 • 罗素(1872—1970)

1.2.3　现代礼仪的核心德目

内在修为决定外在言行的执行效率和效益，外在言行是内在修为的表现和承载。个人内在礼仪形象是指一个人人生观及价值观所决定的为人处世的态度，而人生观及价值观又是由个人在成长过程中所受的教养、学识及所接触的特定的社会环境决定的，教养是个人内在修为的核心。

提到教养，人们会不自觉地想到一句老话：“站有站相，坐有坐相”，这似乎不难做到，但这只是教养之表象。何谓教养？《辞海》中说教养是教育培养的意思，亦指一般文化品德方面的修养。三国时期思想家嵇康《与山巨源绝交书》：“今但愿守陋巷，教养子孙。”《说文解字》及《汉语大辞典》中说教养有两种解释，一是指对下一代的教育和培养，二是指一般文化和品德的修养，我们这里所提及的教养很显然当取第二种解释。每个人的教养主要源于家庭教育，更具体地说是源于父母及家庭中其他长辈的教育，其次源于学校教育，再次源于成长过程中接触的社会环境教育。

“教养”是指个人在成长过程中与家庭、学校、社会互动磨合中形成的合乎社会规范的基本优良品格和生活文化修养。教养与涵养和修养有一定的区别和联系，涵养是指能控制情绪的功夫，对待外界的人和事宽容大度。比如，有人试图和你无理取闹或是无中生有，你依旧可以平静地对他说“祝你好心情”，然后离开。生活工作中不随便显露自己的情绪，不逢人就诉说自己的困难和遭遇，不一有机会就唠叨自己的不满。有教养的人都有一定的涵养，但是有涵养的人不一定具备全面的教养，因为教养所包含的内容更为广泛。修养在《现代汉语词典》中有两种解释：一是指理论、知识、艺术、思想等方面的一定水平，二是指养成的正确的待人处世的态度。第一层意义是需要在专业知识方面进一步地学习提升，第二层意义与教养相近，也就是说一个理论修养很高的人不一定有教养，但是待人处世态度正确的人通常是有教养的人。一个有教养的人应该具有以下美德。

1．仁爱

仁爱是人性之大美，即善良慈爱，是教养的核心。孔子把“仁”作为最高的道德原则、道德标准和道德境界。仁爱是一种朴实、自然、无任何修饰的本性流露，是人们心底最为纯粹的良知，是一切美德的本源。人类的仁爱之心是在后天的教育中逐渐形成，在社会生活的待人接物中得以强化和彰显。仁爱之心是维系亲情、友情、爱情等所有人与人之间、人与动物之间、人与自然之间亲密情感和良好关系的必要前提。内心仁爱者才能传递正向价值观，才会有道德底线的自我约束，才会以宽和的思想看待世界。

“爱”这种情怀是有层次的：父母对子女的爱是一种最为初级的表现，尽管父母常常会为此付出很多，甚至不惜生命的代价，但是因为它是出于动物的本能，属于人性的根本。再进一步的爱存在于其他直系家庭成员之间，比如祖孙之间的爱、子女对父母的爱，这是源于血缘和养育亲情的依赖。除此之外，兄弟姐妹之间、旁系血亲之间、朋友之间、同学之间、同事之间、社交场中、公共场所中等各种人与人之间爱的情怀

都更加凸显“仁”，也就是良善。这是每个个体在后天的教育中所养成的一种质朴的纯真温厚情怀。只有“仁爱”合体才能上升为一种深层次的大爱，自然会把“己所不欲，勿施于人”融入思想。

子曰：“不仁者不可以久处约，不可以长处乐。仁者安仁，知者利仁。”孔子认为，没有仁德的人不可能长久地处在贫困或安乐之中，否则，他们就会为非作乱或者骄奢淫逸。内心缺乏仁爱者，很容易失去本心和定力，在自私和贪欲的驱使下极易受到外界影响而丧失基本的人格。内心缺乏仁爱者，头脑更容易被空虚所占据，很难了解自身情绪而形成自我激励。仁爱之心是无法伪装和矫饰的，否则言谈举止间会透出虚伪和造作。



2. 尊重

有教养的人懂得尊重他人，更懂得自尊，只有自尊的人才能更好地尊重他人。所谓自尊就是要谨言慎行，尊重自己的人格，做到自律、自爱、自立、自强，自觉遵守社会规范和公共道德，人前人后表里如一。自尊很重要的表现之一就是摒弃虚荣心。虚荣心是一种扭曲的自尊心，是自尊心的过分表现，是一种追求虚表的性格缺陷，是人们为了取得荣誉和引起普遍的注意而表现出来的一种不正常的社会情感。非自尊的很多表现都是贪慕虚荣的结果。高情商的人一定有涵养，有涵养的人一定深谙尊重自己的道理。

尊重他人是一种高尚的美德，是个人综合修为的外在表现，它反映着个人的文化底蕴，它意味着超越世俗偏见、客观公正地对他人的评判。首先要尊重他人人格，每个人在人格上都是平等的，为人处世不可以貌取人、厚此薄彼，要一视同仁、平等相待。其次要尊重他人的抉择，每个人都有各自的价值取向和兴趣爱好，在理解的前提下尊重对方的习俗和习惯。

案例1.1

陈丹青说教养

2009年，画家和文艺评论家陈丹青先生在一次关于“人文与教养”的讲演中提到：“我也没教养。通常所谓‘教养’，第一条，总得有礼貌。可是我到现在遇到有些小关节，还是止不住地没礼貌。我喜欢逛古董店。最近我到罗马旅游，找到两条专卖古董的大街，一家一家进去看。有一家进去后，我就埋头看小雕塑、小文物，然后向一位很有风度的老先生问价钱。问了几件，老先生都说不卖，我说：‘为什么不卖呢？’他就说实话了，他说：‘这是我的店，你进来了，不跟我打招呼，就在那里看，然后问我卖不卖，我不卖。’我很少脸红的，当时脸红到脖子，非常非常难为情，这位老人把我点醒了。”

3. 诚信

诚信有诚实、守信两层含义，它是一种人格魅力的彰显。诚实意味着真诚，守信



反映一个人的信誉度。以诚信示人不仅是自重的体现，更是对他人的尊重，同时，诚信可以降低交往双方的生活、工作成本，并向社会传递正向影响力。与人为善是真诚的根本，它不等同于愚懦，在复杂的社会交往中有时需要委婉和含蓄的处理方式，但这并不意味着虚伪或欺骗，对事不对人的坦诚相见往往会收到意想不到的良好效果。守信就是说到做到，言行一致，有言道："君子一诺值千金，小人千诺耳边风。"守信可以作为个人进入社会的敲门砖，因为在人际交往中，最难的是洞察他人内心世界，守信的品行可以在短时间内拉近彼此距离，为建立良性人际交往打下坚实基础。孩子说谎就是因为其身边的父母长辈说谎，长大后则难以诚信立人立事。社会大众诚信度的高低是衡量社会文明层次的必要指标。



诚信实则为情商的核心，一个习惯说谎和欺骗的人实际上缺乏面对自己和他人的勇气，更无法主宰自己的情感与内心，久而久之，自然会失去本我，最终欺骗的不是别人，而是自己。缺乏诚信的人也会将心比心，以小人之心度君子之腹，在与人相处中谨小慎微、步步为营，造成人际关系愈加复杂纷乱。夫妻猜忌、家庭不睦，同事结怨、公司内耗，人人自危、社会冷漠，以至文明倒退，缺乏诚信的人类社会将为经济发展和技术进步付出沉重的代价。

案例 1.2

妈 妈 骗 我

著名职业经理人余世维在做管理培训讲座的时候经常会以自己家庭中发生的趣事为例，记得有这样一件事：一天晚上天已经黑了，外面还下着雨，门铃响了，应该是妈妈，也就是余先生的太太回来了。余先生的小女儿兴致勃勃地从楼上直冲到门口，原来是妈妈答应回来时给她带一盒巧克力饼干。结果妈妈忘记了，小女儿很伤心，说："妈妈骗我。"余先生听到女儿这样说感到事情非常严重，他问清楚情况后，毅然决定陪着太太冒雨出门给女儿买饼干。余太太很不理解，说天很晚了而且下着雨，第二天再买给她是一样的。但是余先生非常坚持，因为他特别懂得为人父母在子女面前必须讲究诚信，否则女儿可能就会学会说谎，这会影响到她未来的价值观。

生活中原本没有什么大事，正是因为我们在成长的路上遇到的一件件不经意的小事，这些看似无关痛痒的小事才一点点铸就了今天的我们，又使我们成就了今天的世界。

4. 宽容

宽容是指胸怀宽广，容忍不计较之意。内心宽容者允许别人自由行动或判断，耐心而毫无偏见地容忍与自己的观点或公认的观点不一致的意见。《庄子・天下》有云："常宽容于物，不削于人，可谓至极。"宽容是人类所有美德中因有私心而最难达到的，也是人类在不断完善自身修养中所追求的较高目标。人性中的自私、计较、猜妒等负面价值取向皆源于人类的贪欲，而贪欲又是人性的弱点，而宽容需要的是超越人性的这个弱点，从尊重和理解的角度宽以待人，它是人格魅力的至高点。宽容需要懂得换

位思考，这样不仅有利于解决问题，同时可以拓展思路，取得意外收获，更是人性的升华，宽容他人者实则为宽待自己。

宽容之心需要经过世事的艰辛历练方可获得，正所谓见多才能识广。世间百态，尽管每个人都会不约而同地受到社会价值观的影响，但是依旧人各有志，每个人的内心世界因各自的生活背景和环境不同而自成一体，世界也正是因此既纷繁多变又多姿多彩。人类是有着复杂思维的高级动物，各种不同价值观的存在实属正常，当我们遇见与自己正见相悖的人或事的时候，也不失为一种缘分，或许恰恰是我们学习和提升自己的机会。如果你通过让对方认可你的人品而自愿了解并接受你的观点，要远远好过正面敌对的交锋而失去与人相处的机会；又或者将对方的观点视同为一面镜子，深思熟虑后获得思想上的升华，这也是一种收获。宽容不是内心痛苦的忍耐，是识大体的真心包容与谅解，是内心情怀的自然表达。

每个和睦的家庭中都应至少有一颗宽容的心做支撑，以协调全体家庭成员的关系。家人之间因为有亲情的维系，所以彼此相处时更容易因“亲”而生“隙”，认为自己家人就应该无条件付出并接受和理解，这恰恰是没有把对方作为亲人的极为自私的辩白。家人间彼此有远深于对外人的爱，真爱意味着更多的付出而非索取和要求，所以家人间需要更多地包容和谅解，宽容是对家人最为深厚的爱。同事之间存在很明确的利益关系，又缺乏亲情和友情的维系，易生猜忌和矛盾，彼此的宽容显得尤为重要。心胸狭隘自私者很难适应复杂的工作环境，工作中应当有大事化小、小事化了的心态，无事生非、小题大做者很难获得发展空间和机会。

5. 负责

负责是指做人要有责任心，它是个人对自己和他人、对家庭和集体、对国家和社会所负责任的认识、情感和信念，以及与之相应的遵守规范、承担责任和履行义务的自觉态度。家庭中有孝敬父母、教育子女、关爱协助其他家庭成员的责任，工作中有为集体利益尽心尽力的责任，社会中有为提升人类整体精神和物质文明层次自觉遵守社会公德和自愿承担应尽义务的责任。每个人最重要的责任首先是管理好自己，也就是自律，它是一种坚韧的意志力，要求个体在没有他人监督的情况下，无条件地主动要求自己言行一致、表里如一地履行承诺和遵纪守法。比如在公司里，员工应该自觉主动地承担起职责范围内的工作，而不是“当一天和尚撞一天钟”。其次是一定要有“不仅自扫门前雪，要管他人瓦上霜”的公德心。公德是一个国家、一个民族或者一个群体，在历史长河中，在社会实践活动中积淀下来的公共道德准则、文化观念和思想传统，社会中生活的每一个个体都具有被服务和服务他人的双重身份。

负责要求人们除了自觉担负应负的责任，在做错事情或者出现问题的时候，无论身为何种角色都要勇于承担后果、敢于主动认错。这非但不是对自尊的污损，反而更易获得他人的尊重，是人性中的光辉，但这也正是国人的弱点之一。国人非常看重“面子”，也就是脸面，上至国家政要，下到平民百姓，“面子”在国人的生活中无孔不入。俗语说“人活一张脸，树活一层皮”，人要“面子”则更会强化自尊和尊重他人，会追求正当的尊严和荣誉，这是“面子”的积极作用。但是“面子”也有消极的虚荣面，

如果超出常态地注重“面子”，很容易变成阿谀谄媚、弄虚作假，甚至形成不惜牺牲个人或他人利益为代价的扭曲价值观和人生观。比起“面子”，责任更为重要，勇于承担责任者才是真正值得尊敬的。父母有责任心，孩子才会知错就改；老师有责任心，学生才会努力学习；上司有责任心，员工才会用心工作。

案例 1.3

子不教，父之过

著名的职业经理人及管理培训专家余世维先生在谈到家庭教育的时候曾经谈及这样一件教育女儿的趣事：一次余先生从香港回台湾，给两个女儿带了一盒巧克力，让她们分享，结果整盒巧克力都被姐姐和同学吃光了，余先生非常生气。他采用的教育方式是奖惩分明，所以提出两种处分办法让姐姐选择：一是站到门外思过到天亮；二是到离家五六公里的地方给妹妹买一盒巧克力做补偿。姐姐选择了第二种办法。在处分执行的当天，余先生陪同姐姐一起走路往返十多公里买了巧克力回来给妹妹。他说，子不教，父之过，所以女儿犯错，爸爸也要一起受过，当然同时也是为了保护女儿的安全。此事之后，两姐妹更为亲密无间。

6. 礼貌

礼貌是教养的外在表现形式之一，是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。礼貌的具体内容包括整洁的穿着配饰，安静、得体的言谈举止和良好的行为习惯。

整洁要求整齐而洁净，它是人类社会文明的标志，是个人较高文明素养的重要体现。整洁不是单纯地打理好个人和家庭环境卫生，更诚实的表现是珍视公共场所的环境卫生并能够因此严格管理好个人行为，特别是诸如不随地吐痰、不乱丢垃圾等看似简单的社会规范的遵守是尤为重要的。

安静是指能够通过控制体声和情绪以达到不影响他人的目的的行为习惯，它是一种临危不乱、成熟稳重的表现，是有涵养和自尊的反映，比如日常讲话和讲电话都不要大声，对小事不要反应过度，避免过于亢奋、激动、焦躁的情绪显露。

得体是恰到好处、恰如其分的意思，无论是言行举止、穿着配饰，还是待人处世，做到得体最是难的，因为这需要在行事之前对社会礼仪规范、社交技巧知识准备充分、运用到位，同时更需要丰富、扎实的人生阅历积累作为支撑。

真正的礼貌是一如既往地一视同仁，而非以貌取人地厚此薄彼。礼貌无关乎环境和身份，更不是一种谄媚的虚伪，它是一种友善而温暖的生活习惯，是人与人之间大方得体地传递情感的载体。

7. 感恩

《现代汉语词典》对“感恩”有两层解释：一是指对别人所给的帮助表示感激，二



是指对他人帮助的回报。人从出生来到世间就该感谢父母赐予我们生命，在一生的社会生活、工作中更会领受到来自多方面的恩情，俗话说“滴水之恩当涌泉相报”，感恩是一种对生活理性的认同，报恩则是为人的责任。

有感恩之心者必有积极乐观的人生态度，习惯于从正面看待他人及社会，并愿意带给他人快乐、正向的影响。懂得感恩才能学会包容宽怀，正视自己、正视现实、远离抱怨才是真智者，抱怨是无知无能的直接体现。感恩源于爱心，是一种对生命的高尚的尊重，更是一种人类的高贵情感。家人、同学、朋友、同事甚或陌生人、植物、动物、天空、大地、江河、海洋等与我们相伴相生的一切都是我们感恩的对象。感恩不只是“谢谢”两个字，它需要用心、用行动证明，要让感恩对象感受到源于感恩者的尊敬和幸福。



感恩不是空泛的道理，不是单纯的知恩图报，更不是一对一的等价交换，它是一种发自内心的处世哲学，是对生命和万事万物的大爱与尊重，是对人性贪欲的制衡。感恩者孝顺父母只因有心，真正站在父母的角度所思所想，主动给予父母最诚挚的关爱，让他们暖在心里；感恩者待人行事不图回报，诚恳待人，用心做事，只为内心的平静，而非利益驱使；感恩者积极生活知足常乐，不为自己没有的东西斤斤计较、与人攀比，不会一味索取以饱无限膨胀的私欲，懂得活在当下，珍惜生命；感恩者热爱万物心存美好，拥有时刻发现美的眼睛和心灵，懂得以健康的心态面对复杂多变的世事。



上述七种美德无一不以仁爱之心为根本，在后天教育培养中初具雏形，在社会实践中得以完善和巩固。有人说今日社会推崇个性的彰显，教养有死板教条之嫌，个性的自由发挥并不等同于任性和随便。自由发挥的应该是想象力和创造力，这与美德培养和严谨生活并不矛盾。教养是个人立足社会不可或缺的根本，教养有利于个人正确价值观的形成，有利于提升人格魅力，有利于减小生活压力和降低生活成本，从而提升生活品质。有教养的高素质人才是推动人类社会文明进程的中坚力量，教养是礼仪的核心。

案例 1.4

医 疗 事 故

梁启超先生死于当年协和医院的医疗事故：医生给他切错了一个肾而导致病情恶化，最终无力回天。可是国学大师梁启超的第一反应并非单纯考虑一己私利，而是请周围人保守秘密，没有向媒体公布。他更多考虑的是社会的进步和公众的利益，因为当时的中国百姓刚刚开始相信西医，还有很多人在观望，旧观念还没转过来，如果社会上知晓这起医疗事故，本就持怀疑态度的百姓势必会退却，再也不相信西医，所以他选择不公布。陈丹青说他是拿自己的生命为现代化作牺牲，其实是一种更深层次的教养。

1.3　学礼的保障及现实意义

现代社会的人们在追求物质财富的同时又不可或缺精神自由的理想信念，人们需要道德伦理及多元文化完善日常生活，这样才能给人类的心灵世界带来真正的自由体验和充盈的生命感悟，否则会迷失于对资源的不断掠取和占有中，以至麻木和匮乏。

1.3.1　修身先修心

1．读书是学礼的必需

读书有两层含义，一是在学校上学，就是念书的意思；二是指获取他人已预备好的符号、文字并加以辨认、理解、分析的过程，有时还伴随着朗读、鉴赏、记忆等行为，就是单纯的阅读之意。很多人因为“学海无涯苦作舟”而更愿意接受读书的第一层含义，它意味着离开学校则不用再读书。下面谈到的读书不仅取的是第二层含义，而且指的是终生相伴的读书。这部分共涉及三个问题：一是读书为什么是人生必需？二是读什么书？三是书应该怎么读？

1) 读书为什么是人生必需

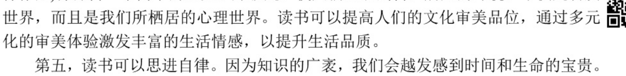
人类是有思想的血肉之躯，并非机器，我们的任何行为都必须用大脑进行信息处理，处理的方式方法及过程决定着结果，读书则决定着大脑处理系统的先进与否。英国思想家培根在《随笔录·论读书》中说：“读书足以怡情，足以博彩，足以长才。其怡情也，最见于独处幽居之时；其博彩也，最见于高谈阔论之中；其长才也，最见于处世判事之际。”我国著名作家林语堂先生也在《论读书》中说过，自由地看书、读书能够使人“开茅塞，除鄙见，得新知，增学问，广识见，养性灵”。

第一，读书可以长智广思。书是前人于生活经历，学习思考中习得的精华，读书使我们在汲取学养的同时，与前人思想发生碰撞共鸣，以深化自身思想，增进我们的智慧。独立思考才不会迷失自我，也才会真正懂得人生的意义，而读书有利于独立思考能力的形成。

第二，读书可以解惑除鄙。读书的最大魅力是在长期阅读和思考之后而产生的刹那间的直觉，它帮助我们解决人生中诸多疑问难题，这会让人如沐春风般愉悦。孔子曰：“质胜文则野，文胜质则史。文质彬彬，然后君子。”意思是说，质朴多于文饰，就会显得粗野；文饰多于质朴，就会流于虚浮。文饰与质朴搭配得宜，才是君子的修养。西汉大学者刘向说：“书犹药也,善读之可以医愚。”人极易受俗世影响而变得蛮鄙短视而顽腐，时时读书可以防止陋习俗念侵染我们心灵，使我们保有洁身前行的宝贵空间。

第三，读书可以豁达明理。书读得越多越会感到自己的无知和渺小，知识的广博使人心胸开阔、目光高远，与人与事因为增进了理解而变得包容、宽怀。

第四，读书可以怡情益德。自由自在地阅读是人生一大乐事，尤其是当读者与作者心声共鸣之时，会有思想心性升华之美。人在专注读书时可以自成世界，也是最纯



净、安静的人生之享受和体验。借用著名华裔建筑师林璎的话：每一本书(原文：每一件作品)都源自一个简单的愿望，那就是，使人们意识到自己所处的环境，不仅是物质世界，而且是我们所栖居的心理世界。读书可以提高人们的文化审美品位，通过多元化的审美体验激发丰富的生活情感，以提升生活品质。

第五，读书可以思进自律。因为知识的广袤，我们会越发感到时间和生命的宝贵。为了更有意义的人生，读书使我们积极找寻各种方式方法延展我们的有限生命，就是通过自律进取提高每分每秒的效率效益。

第六，读书可以守信养生。这里的守信不是指保持诚信，而是坚守信念之意。进入社会之前，很多人已经树立了人生目标或是信念，但是随着时间推移，很多人生理想被所谓的世俗现实击溃，消失得无影无踪。读书可以使我们头脑冷静理性，可以时刻提醒我们坚守信念，而非迷失自我。读书人心中常易保有一份可爱童趣，正所谓人之天性，而非读书人的这份天性多半在俗世“历练”中消耗殆尽。



2) 读什么书

读报纸杂志不能作为严格意义上的读书，读书就是要读能够系统介绍某种科学或者是某种概念的大部头的对人生有帮助、有意义的书。所读的内容不能单一化，要多方面多元化。培根说：“读史使人明智慧，读诗使人灵秀，数学使人周密，科学使人深刻，伦理学使人庄重，逻辑修辞之学使人善辩：凡有所学，皆成性格。”只有广泛涉猎，才能开阔眼界，真正形成我们全面看问题的思考力、想象力和创造力。良好的文化学识修养为教养提供了更广阔的发扬和展示平台，既有教养又有学识的人才能成为社会发展的中坚力量。现代人达礼必先知书，因为有知识的人才能示范出礼仪的精髓，所以读书是通礼仪的必需。

3) 书应该怎么读

自觉、自愿、自由的读书习惯才能开卷有益，读书是强迫不得的。兴趣爱好本就因人而异，价值取向更是见仁见智，即便是同一本书，不同人读来的收获也是大为不同的，所以读书只能是自由自在的行为。林语堂先生说：“世上会读书的人，都是书拿起来自己会读。不会读书的人，亦不会因为指导而变为会读。”有些书只需走马观花，也就是泛读；有些书需要收藏，随用随读；有些书需要记笔记，也就是精读；有些书需要批注，因为思考总结；有些书需要讨论，因为质疑研究；有些书需要背诵，因为心灵共鸣；无论怎样，读书时候切记专心致志、聚精会神，只有这样才能事半功倍。读书是一种兴趣爱好，更是一种行为习惯，人在则读书在。



2．拓展是学礼的关键

经济学告诉我们资源是有限的，人的贪欲是无限的，要想使资源得到有效利用，人们需要通过权衡取舍挖掘自身潜力，接受挑战，以开阔眼界和提升创造力，这就是拓展。拓展可以通过独立思考、提高艺术修养、协助他人、参加社会活动、旅游、加入公益事业等多元化生活来实现。明代书画家董其昌说：“读万卷书，行万里路，胸中脱去尘浊，自然丘壑内营。”拓展意为行万里路，而且是多元的路，大千世界，众生百态，所谓见多才能识广，才能不孤陋寡闻，才易胸怀坦荡，才能以平常心看待任何事

物，不计较，不嫉妒，不炫耀，不浮夸，平心智，只有心胸开阔之人才能真心为礼。

钱学森说过："一个有科学创新能力的人不但要有科学知识，还要有文化艺术修养。没有这些是不行的。"孟子说："大匠能与人规矩，不能使人巧。"梁启超在给梁思成的信中也说过："所学太专门易把生活也弄成太近于单调，太单调的生活容易厌倦，厌倦即为苦恼。"艺术修养不是艺术家的专利，在我们今天的社会，艺术已经被赋予很高的价值。在世界各地，剧院、美术馆、博物馆，甚或舒适的购物区、公共图书馆、得到良好维护的居民小区，艺术早已无孔不入地渗透进我们的生活。有些艺术品不仅给人以精神上的愉悦享受，而且具有实用功能，比如建筑。艺术修养是指一个人的艺术知识和技能的状况及水平。我们可以通过日常阅读、视听等方式(如看展览)多方面接触音乐、诗歌、绘画、雕塑、建筑等艺术门类，培养自己的兴趣爱好，提升自身的艺术鉴赏力。艺术修养不仅可以加强我们的鉴赏能力，提升我们的想象力和创造力，最关键的是它可以激发我们内心的情感，让我们保有对人生积极喜悦的态度以及对人文的关怀心。



世间大众对生活的理解和感悟见仁见智，人们的行为和习惯因地域而异，生活模式没有一定之规，大到不同国度、不同民族的习俗甚至千差万别，小到每个家庭都有各自的生活习惯，导致每个个体都相对独立，只有切身经历才能真正了解和理解对方的思想行为所为何来。有包容理解之心者才能真心对他人以礼相待，这需要丰富多元的生活阅历所历练，所以拓展是行礼仪的关键。

案例 1.5

美丽的陋室

1937年9月，梁思成、林徽因一家踏上战争逃亡之路，因为战事所迫，他们转移到了云南龙头村，在那里他们第一次为自己设计建造了三间房屋。他们的孩子曾提到："妈妈和爹爹为此拿出了全部积蓄，连外婆的一些首饰也搭上了。妈妈对房子进行了简单的装修，铺了粗木地板，在靠窗的墙上做了一个简单的小书架，下面的木凳上铺上一些饰布，妈妈常在家里陶质土罐中插大把的野花。"梁再冰后来又回忆说："当时我就感觉那个房子非常温馨，舒服极了。我觉得我妈真神，怎么一下子就把这么一个破房子搞得这么舒服、这么可爱。"林徽因就在这个温馨的陋室中，在油灯下教孩子读了很多李白、杜甫的诗，而且经常带孩子去邻近的瓦窑村看老师傅在转盘上用窑泥制各种陶盆瓦罐，她对师傅手下瞬间出现的美妙造型总是赞不绝口。

3．用心是学礼的根本

"认真做事只能把事情做对，用心做事才能把事情做好"，这句话近乎每个人都耳熟能详了，但究竟"对"与"好"有多大差别呢？认真只能使做事结果达到要求，而用心做事的结果是超出预期，超乎想象的好，也就是注重细节。礼仪正是要求注重细节的行为规范，也就是只"知其然"不够，更要"知其所以然"，这样的礼仪行为发出

时才能让对方体味到真心诚意，否则很容易演绎成尴尬的忸怩作态。比如“问候”和“微笑”，要让对方感觉到发自内心的舒服的亲切善意，绝非是露几颗牙齿那么简单，需要加入个人的思考、感受与判断，要因人而异。

“做对”的礼仪是死记硬背、做作的模仿，“做好”的礼仪是化入骨血的心之承载与舒达。短期集训出来的礼仪是商品化了的廉价摆设，既对企业文化提升没有任何助益，更对改善社会人文环境没有任何裨益，甚至有虚假作秀之嫌，反而助长社会不良风气。用心的礼仪不是短期效用，它是文明社会的常态，是改善人际关系、提升民众文明素养及社会文明层次的有效渠道，它也是提升城市文化软实力的首要条件。用心做礼仪是需要家庭、学校及社会共同参与的系统工程，三者中最重要的是学校教育，人只有在走入社会前养成的良好行为习惯才可能在走入社会后保有这些习惯并将其传递给他人，之后慢慢扩展成为民众共识的行为准则和生活文化。礼仪会逐渐成为如社会公德般自动检验和衡量人们行为的标尺，只有用心做才能有好的结果。

案例 1.6

一个电话价值百万

这个案例是余世维先生在《职业经理人常犯的 11 种错误》中提到的，当时还没有手机和呼机，他在一家公司做主任，正好接听了客户找他手下一个业务代表的电话，业务代表没在，余先生先是记下了客户的姓名、电话等信息留了条子放到那个业务代表的桌上，但是直到当天下班业务代表也没回来。余先生接下来马上又联系了之前打电话的客户，告知他情况，但是客户坚持联络业务代表并留下了宅电，余先生答应帮助继续联络。直到晚上八点，余先生终于找到了那个业务代表，并叮嘱她马上联络客户。但是余先生并没有因此结束事情，而是当晚又致电给客户以确认联络成功。让余先生没有料想到的是，就在这个电话事件的第二天，那个客户将一笔价值 150 万元的订单送到他的手中，客户说正是因为他用心接听电话获得了完全的信任，这就是管理学中的“首问责任制”。

1.3.2　礼仪的作用

1．学礼有助于增强个人自信心

自信心是日常生活中常常谈起的一个概念，而在心理学中，与自信心最接近的是美国当代著名心理学家阿尔伯特·班杜拉在社会学习理论中提出的“自我效能感”(Self-Efficacy)的概念。自我效能感指个体对自身成功应付特定情境的能力的推断。班杜拉认为，自我效能感关心的不是某人具有什么技能，而是个体用其拥有的技能能够做些什么。自信简言之就是充分地相信自己，自信的人通常乐观向上，且热情谦和。一个民族的自信心是该民族对自己自立于世界民族之林的能力及其发展前途的信心，这种信心是建立在理性认识基础上的。



礼仪使我们习得得体的穿着配饰、言谈举止及行为习惯；礼仪让我们懂得品味生活细节，感悟生活中的艺术；礼仪会改善人际关系，改观民众文明素养。这些皆有助于减轻人们生活工作压力，能够降低每个人的社会生活内耗，增长个人、民族以及国家的自信心和凝聚力。思想决定态度，态度决定行为，行为决定结果。学礼目的是提升内在修为，使人的内心世界更为平时朴素和豁达美好，而拥有丰富而温暖的精神家园正是我们的幸福所在。

2. 学礼有助于优化人文环境

人文环境是相对于自然环境而言的，是因为人类活动而逐渐形成的环绕在人们生活中的文化、习俗、观念、态度、信仰、认知等人为因素的总和。它是所在区域内的社会价值观的体现和反映，具体包括家庭环境、工作环境、教育环境以及社会公众环境。学礼在提升个人素养的同时，有助于塑造人们积极、乐观的行为取向以及对事物的正向评价态度，软化各种人际关系，有利于减少复杂的家庭矛盾、调解纷乱的同事关系、缓和冷漠的公众情绪，从而获得更为安全、有序、和谐、舒适、自在而温暖的生活工作环境。

3. 学礼有助于构建诚信社会

社会的诚信既包含个人诚信，也包括在社会生活中被广泛认可的道德和运行规则。社会诚信缺失是妨害人际正常往来的关键因素，使得人与人之间的相互交流和沟通变得异常困难，导致人们疏于相互关爱和帮助，以至增大社会运行成本。长久的诚信缺失会助推社会冷漠风气而造成人性的淡漠，从而扭曲正常的社会运行秩序，加剧社会的不公并影响社会的安定。礼仪的核心是仁德，仁德是诚信的根本，它决定着我们为人处世的态度和观念。正所谓“礼者，理也”，学礼并懂礼者会按照道德规范做事，学礼会使人们重拾正向的荣辱观和是非观，逐渐矫正社会的不良现象，重建社会的诚信秩序，从而降低每个人的生活成本，使我们的生活更好。

4. 学礼有助于增强公共意识

公共意识是由公共规范意识、公共利益意识、公共环境意识以及公共参与意识共同构筑的，“公共性”在每个人身上折射出的现代素养显示出了一个民族迈向现代化的文明高度。孔子说“不学礼，无以立”，是说不学礼的人难以立足于社会，因为每个人既是相对独立存在的生命个体，又同时必须“依存”于他人，也就是具有社会性。学礼让我们意识到他人的存在，从而不只有自尊，还要尊重他人。公共空间如同空气般无处不在，对每个人都是如影随形，独处易于自在，而与他人共处时必须“以礼相待”才得自在。礼仪是陌生人之间心灵上温暖的无声对白，是公共空间得以存在的必要保障。学礼可以使人具有明确的公共意识，从而自然而然地以道德规范为言行约束，确保自己和他人在公共生活中的权益。

5. 学礼有助于提升民族自信心

民族自信心是一个民族的肯定的、积极的自我认知和自我评价，是建立在理性认识基础上的，对自己屹立于世界民族之林的能力及其发展前途的信心，是对自身对于全人类发展的崇高价值的认知。当有违道德，甚至有违法律的无良、低劣行为和事件频繁曝光于世时，民族自信心便会被践踏和损伤，这不仅会挫伤民众积极正向的价值取向，同时严重损害其国际声誉，成为国际交流的屏障。礼仪在中华民族的发展史中曾经内化于民众心、外化于民众形，使我们这个疆土广、民族多的大国极具文化认同感和归属感。今日学礼重在心德修为，以提升民众素养，增强民族自觉和自信，有助于中华民族文化的复兴，改观中国人的国际形象。

案例 1.7

“致歉卡”

2015 年春节，杭州“80 后”方女士一家要去伦敦旅行，他们的行囊中有一件特别的行李——为避免 18 个月大的女儿在飞机上哭闹影响其他乘客而准备的向邻近旅客发放的手绘“致歉卡”。为体现中国的春节习俗，方女士专门准备了红包，在边角打孔，用红线串上吉祥符，再放入“致歉卡”和 2 颗巧克力。

旅程未启，文明先思。听闻杭州这对“80 后”夫妇独出心裁的“旅游攻略”，网络之上点赞纷起。虽说其手绘“致歉卡”的创意，来自夫妻俩曾在微博上看到，有带小孩的外国乘客以送巧克力、糖果的方式，向飞机上被孩子哭闹打扰的乘客致歉，于是“拿来”借鉴一下；但这种尊重他人、和谐互动的“有备而行”，显然让人真切感受到了“重游更重德”的素质内化和提升。

本章小结

- 古中华完备的礼制仪法通过内化于心、外化于形及固化于制实现民众意识形态上的统一，以获得经济文化的空前繁盛。中华古礼是整个社会自上而下约束和规范人的思想与行为的严格的价值体系。
- 现代礼仪即为人们在社会生活实践中承载与舒达仁德尊重之心的礼节和仪式。现代礼仪的核心精髓即为教养，需要兼具仁爱、尊重、诚信、宽容、负责、礼貌及感恩之心。
- 修身先修心，方可学得礼之精要，读书、拓展和用心是修心的关键保障。
- 学礼有利于社会进步，使每个人的生活更美好。

问题与应用

1．如何理解中华古礼的精髓与糟粕？

2．礼仪的古义和今义有什么差别？

3．你喜欢读什么书？介绍一本自己读过的印象深刻的书。

4．说说你所经历的生活之美？

5．观看收藏家马未都先生脱口秀“你为啥还不成功”，然后谈谈你的感悟。

第2章　仪 表 礼 仪

学习目标

1. 了解形体美的概念并理解形体美在生活中的重要性。
2. 理解现代社会对形体美的评价标准，了解多元的形体美塑造方式。
3. 了解中华服饰文明的起源及其发展进程，深明其中渊源及文化魅力。
4. 讨论现代社会品质着装的关键，确定能够提升生活品质的穿搭选择。
5. 理解着装礼仪在社交中的重要性，明确各种社交场合的着装规范。
6. 掌握领带的打法及口袋巾的折法。
7. 理解饰品佩戴的原则，明确各种饰品的佩戴方法。
8. 明确仪容美的基本原则及关键的仪容礼仪。

内容预览

通过对第 1 章的学习，我们明确了礼仪对于昨日之中国乃至今日之社会发展的价值和意义。在接下来的章节中，我们将开启具体而实用的社交礼仪学习。本章深入个人仪表礼仪的探究——由外至内慢慢地揭开礼仪的神秘面纱。首先，我们从塑造形体美入手，它既是健康的标志之一，又能够增添社交魅力。接下来，我们通过探索历代中华服饰文化及其所承载的华夏文明发展进程，明晰服饰与礼仪之间的渊源，进一步讨论当下社会人们在交往中的服饰搭配礼仪特点及规范。最后，我们学习仪容美的关键要素。



导入案例

台湾鼎泰丰：殿堂级的品质

鼎泰丰(Din Tai Fung)是享誉世界的台湾小笼包专卖店，1972 年成立于台湾，短短几十年间，鼎泰丰在世界各地已有几十家分店，1993 年鼎泰丰餐厅被美国《纽约时报》评选为“世界十大美食餐厅之一”(图 2.1)，在台湾它已成为中华传统美食的代表。很多国内外游客到台湾必到鼎泰丰，只为一尝小笼包的美味。

鼎泰丰一丝不苟地彻底落实中华料理的标准化，把小吃店当作精品店经营，处处以细节制胜。它的殿堂级小笼包貌似普通的小笼包，却有一系列标准化的数字、背景和极高的品质要求：5 克的皮、16 克的馅、18 个褶，每个小笼包的误差不得超过 5 毫克；其馅料猪肉是主要成分，不仅关系到味道口感，还关系到人的健康，当日精选新鲜排酸的腿肉，搭配独特的配方调制，保证馅料的新鲜；面皮用的小麦粉是独有的，小麦粉制造商为满足鼎泰丰对小麦粉的要求，不得不调用世界上尖端麦种进行调制，特制的小麦粉送到鼎泰丰后还要经过试制检验和再次过筛，合格后才能进入厨房；过程是手工和高科技的完美融合。在开放式厨房操作的都是经过严格培训考核合格后的师傅，皮一掂，馅一抹，行云流水地一捏便是均匀的 18 褶。自行研发的蒸包机可以说是鼎泰丰的另一种骄傲，它完全由电脑控制，每一笼里的蒸汽都是均匀、稳定、充足的，不会枉费前续的用心，确保每颗面点品质。

正是因为他们对小笼包制作过程一丝不苟的要求和用心经营，再转以现代化的品管观念，才使得鼎泰丰得以赢得口碑，迈向国际。区区小笼包可以做出大概念，可见细枝末节对于优秀品质的重要。打造良好个人社交形象的关键更要讲求细节的品质，才能做到内外通达。



10 Restaurants

Taipei, Taiwan

BY KEN HOM

In Taiwan, there is an unpretentious restaurant, Ting Tai Fung, that specializes in dumplings and simple foods, what the Chinese call "small eats." In the front of the restaurant, in a tiny work area with large billowing steamers, the cooks can be seen rolling out the dough to stuff the dumplings.

Seating about 30 people on each of four floors, the place is sparkling clean, enhanced by bright fluorescent lights. There is no English menu. However, the Chinese menu is presented in a list with numbers that never change. One favorite of mine was No. 2 chicken soup, in which the Chinese black chicken (a type of poultry with black skin) is blanched and slowly steamed with ginger and scallions in a casserole.

But the specialty is dumplings. Great dumplings should be juicy, with flavorful fillings and light, thin dough. No. 31, soup in dumpling, are Shanghai dumplings with a well-seasoned, savory pork filling wrapped in a thin wheat-flour skin, then gently steamed on bamboo racks with the juices forming the soup. Another treat is No. 53, shrimp and pork steamed dumplings, juicy open-face dumplings with a slightly thicker skin filled with fresh shrimp and pork. In a vegetarian version, No. 54, vegetable steamed dumpling, finely chopped fresh bok choy (Chinese white cabbage) is mixed with savory rice, wrapped and steamed.

Finally, don't miss No. 54, pork vegetable baozi, and No. 59, pork baozi. These more breadlike, delectable small buns are often steamed and then pan-fried.

Ting Tai Fung, 194 Hsin-I Road, Section 2, Taipei, Taiwan; (02)3218927 (no fax). Open Tuesday to Sunday (closed Monday) from 8 A.M. to 2 P.M. and 5 to 8:30. Closed Jan. 22 to 28 for Chinese New Year. About $20 a person.

KEN HOM is the author of "The Taste of China" (Simon & Schuster).
The New York Times, January 17, 1993.

(a) 《纽约时报》推荐十大餐厅



(b) 米其林一星餐厅



(c) 《周末画报》
最佳餐厅最佳当代菜

图 2.1　鼎泰丰的部分荣誉



个人外在礼仪形象是一个人内在修养通过穿着配饰、言行举止、为人处世等具体行为的承载和舒达。天津南开中学的入门处，立着一面醒目的镜子(图 2.2)，镜子上方镌刻着南开学校创始人严修书写的容止格言：“面必净，发必理。衣必整，钮必结。头容正，肩容平。胸容宽，背容直。气质勿傲勿暴勿怠，颜色宜和宜静宜庄。”内在修养指导外在行动，外在行为又会反作用于内在修为，使内在修养更加完善，使个人礼仪形象得以圆满。个人外在礼仪形象具体包括形体美的塑造，着装配饰的要求，妆容的与时俱进，得体的言谈举止以及温暖表情的拿捏。

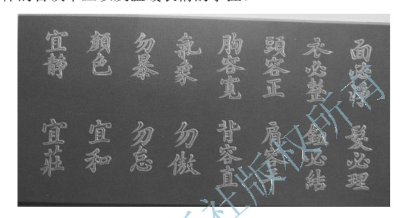


图 2.2　南开中学的“镜箴”

2.1　注重形体美

黑格尔在《美学》一书中，将面孔、全身的姿势、手足、两腿的站相统称为形体。形体是指人体的外在形态，包括个人在直立状态下的自然高矮胖瘦与健康程度，它是由骨骼、肌肉、脂肪等共同形成的整体特征。形体美(Physical Beauty，图 2.3)亦称“人体美”，具体有内涵和外延两层含义：内涵是指人的形体结构、姿态、色泽的美，属于自然美之一；外延是指在自然美基础上，通过后天修塑形成的符合当下审美标准的思想、气质、品格、情操、风度等深层次的综合美，属于自然美的外延，是带有社会性的。所以形体美需要内外兼修。总体来说，它需要身体各组合器官构成完整健康、色泽自然、比例协调、体态匀称。形体美需要内外兼修形成统一的格调与风范，从而与审美者产生共鸣，以形成更为深远的影响力。



图 2.3　形体美

2.1.1 形体美的重要性

无论是物质还是精神层面，现代人对美的愿望和期求越来越多元，社会价值取向决定了人们对形体美的追求也愈加现实和强烈，人们对形体美的要求早已远远超出了单纯健康的范畴，注重形体美是我们无法也不能回避的一个问题。

1. 追求美是人类的自然天性

美国哲学家乔治•桑塔亚那说："正是在我们的自然天性中，存在着一种激切的弥漫一切的情绪，这就是关注美、珍视美。如果忽视了我们心智的这种显著的力量，则对我们精神世界的任何描述都是不完全的。"古今中外，人类从未停止过对美的期求，它早已作为一种价值取向渗透到人类生活的各个角落，审美需求是人类的一种基本精神需求，拥有美的状态是人类生活的理想，形体美不仅给人以愉悦的感官体验，同时可以激发内心的美好情感。

2. 形体美是健康的外在标志

现代人把健康视为宝贵财富，而且越来越多的人加入追求健康的行列。健康是形体美的首要条件，它意味着身体器官完整、色泽自然、比例协调和体态的匀称。健康的体质可以反映人在精神层面和社会生活中的良好状态，身体健康也是个人心理健康的外在体现，它可以提升个人在社会交往中的信誉度。过于纤瘦的形体给人弱不禁风、体弱多病的印象，过度的、不科学的减肥方式确实会对身体健康造成损害。肥胖的形体不仅影响视觉形象，限制自身行动，更为重要的是会提高相关疾病的发病率，让亲朋为之忧心。

3. 形体美会增添社会交往魅力

在人际交往中，人们都试图在第一次见面时给对方留下良好印象，这源于美国心理学家洛钦斯提出的首因效应(也叫首次效应、优先效应或第一印象效应)。它是指当人们第一次与某物或某人相接触时会留下深刻印象，个体在社会认知过程中，通过"第一印象"最先输入的信息对客体以后的认知产生的影响作用。心理学家认为，人与人第一次交往印象最强，在对方头脑中形成并占据的主导地位时间也长。

第一次见面时，人的形体、相貌、衣着、姿态、谈吐等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征。健康而美好的体态可以激发人内心的美好情愫，对双方未来的进一步交往或合作产生正面影响力。

4. 形体美有利于增强自信心

每个人都有自尊心，都希望受到他人的重视和认可。形体美符合现代人对审美的价值取向及时代要求，它可以传递健康自律、热爱生活的良好信息，形体美可以满足人们对美的情感诉求，可以激发人们奋发向上的精神，可以增添个人生活情趣及拓展生活空间，形体美也可以提升生活品质及增加发展机遇。这些都无一不助益于个人自

信心的增强，拥有自信的外在就是自信的内在反应。

2.1.2 形体美的评价标准

古有“环肥燕瘦”(图 2.4)，可见形体美的评判标准因时因地而异，不同的社会背景决定着不同的审美标准。现代社会，无论从自然审美角度，还是从中国传统审美观分析，形体美具体要求依旧因性别而异。男性较女性更有力量感，所以用“阳刚”形容男子汉气概，有保护弱者之意；女性较男性更温婉纤弱，所以用“阴柔”形容女子。但是，1994 年意大利作家马克·辛普森创作出一个新的流行词汇“Metrosexual”，由 metropolis(都市)和 sexual(性的)两个词复合而成，原意为“都市性别”，指那些走中性路线的都市男女。越来越多的男性开始如女性般在意外表和细腻精致的生活，部分女性反而开启更加自由奔放的生活模式，这正是人类社会自由、平等理念愈加彰显的例证。



图 2.4　唐代《簪花仕女图》(局部)

尽管中外学者对形体美标准的研究已经具象到各种比例精确的数值计算，但是这远没有直观的定性标准较容易让人接受。在生活实践中，形体美的标准因为应用范围不同而有所差别，具体分为普通形体美和专业形体美(比如美学界、体育界，这里不作专业阐述)。普通形体美是基于人的正常发育状态，身体没有畸形，没有缺陷、没有变态、举止和谐、肌肉圆润、骨骼匀称、身体各部分比例匀称，全身协调。除了上述标准外，不同性别间还有些许差别，男性形体美强调力度，如宽肩窄臀，胸肌较为发达健硕，腹部扁平无多余脂肪；女性形体美重在曲线，如适度丰满的胸部，纤细结实的腰部，紧实并略微上翘的臀部以及扁平的腹部。还有一项适用于每一个人最为重要的标准就是挺直的腰背，它使人看起来挺拔、年轻而有活力。现实生活中，人们更多关注的是女性的形体美，因为它是由流畅、圆润、优美的曲线构成的，古希腊、古罗马大量的人体雕塑艺术作品已经反映出三千年前人们对人体美的欣赏和崇拜。苗条似乎成为现代社会中外公认的审视女性形体美的先决条件，甚至发展成为不惜以健康为代价所谓的“骨感美”，这是不可取的。



知识小典

体重与减肥

体重是反映和衡量一个人健康状况的重要标志之一。过胖和过瘦都不利于健康，也不会给人以健康美感。国际上常用的衡量人体胖瘦程度以及是否健康的一个标准就是BMI(Body Mass Index，BMI)指数，是用体重公斤数除以身高米数平方得出的数字。当我们需要比较及分析一个人的体重对于不同高度的人所带来的健康影响时，BMI值是一个中立而可靠的指标。世界卫生组织也以BMI来对肥胖或超重进行定义。具体做法，先通过公式计算出数值，然后参照标准对照表(表2-1)做出评价。计算公式如下：

$$体质指数(BMI)=体重\div身高^2$$

表2-1　BMI标准对照表

BMI分类	WHO标准	亚洲标准	中国参考标准	相关疾病发病的危险性
体重过低	<18.5	<18.5	<18.5	低(但其他疾病危险性增加)
正常范围	18.5～24.9	18.5～22.9	18.5～23.9	平均水平
超重	≥25	≥23	≥24	增加
肥胖前期	25.0～29.9	23～24.9	24～26.9	增加
I度肥胖	30.0～34.9	25～29.9	27～29.9	中度增加
II度肥胖	35.0～39.9	≥30	≥30	严重增加
III度肥胖	≥40.0	≥40.0	≥40.0	非常严重增加

BMI指数并非对所有人群都适合，它会因地域、年龄不同而有差异或误差，它是动态的。未满18岁、运动员、正在做重量训练的人、怀孕或哺乳期女性、身体虚弱或久坐不动的老人皆不适用BMI指数。

形体美是个人综合素养的体现，即便是同一时空的评判标准也会因人而异，所以它永远是动态的。

2.1.3　形体美的塑造

形体美属于自然美的范畴，任何以损害健康为代价而达到的视觉形体美都违背了自然健康的原则。普通形体美既有先天自然要素，同时更需要后天合理的饮食、适度的日常锻炼、良好的生活习惯及文化艺术修养的提升作保证。

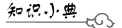
1．合理的饮食习惯

《汉书·郦食其传》中说：“王者以民为天，而民以食为天。”战国时期医学家扁鹊



说："安身之本，必资于食。不知食宜者，不足以存生"《黄帝内经》说："谨和五味，骨正筋柔，气血以流，腠理以密，长有天命。"《淮南子》说："五味乱口，使口爽，伤病也。"更有宋代人李鹏飞作养生学著作《三元参赞延寿书》，长达五卷陈词养生之道，真是叹为观止。中国人自古重饮食，先哲大贤们早已将健康饮食烂熟于胸，何况信息发达之今日社会。何为合理？粗细搭配、荤素相宜、五味适度、少食多餐……无不因人而异，不同性别、年龄、地域、气候对健康饮食都有不同的要求，正所谓"一方水土养一方人"，标准五花八门，甚至千奇百怪都有之。但是我们更需要清楚不良的饮食习惯以避之，如忽略早餐、暴饮暴食、狼吞虎咽、挑食厌食、冷热过度、五味过重、饮料当水、频繁宵夜等。

饮食方式受到多方面的制约，比如时间、环境、地域，甚至收入等，但是良好的饮食习惯需要持之以恒地坚持，非一朝一夕所为之。人是有惰性的，在身体还没有发出危险的预警的时候，通常不会有所顾忌，也很难听取良好的建议，人们常常是在病已经生成之后才追悔莫及，正所谓病从口入吧。相声大师马三立先生享年 89 岁，一生饮食极为自律，记者采访马老的时候，他半开玩笑地说自己从来没吃过一顿饱饭，都是八分饱。虽然只是简单的饮食习惯，可见马老洁身自好、自律自强的人生态度。饮食习惯并非只是简单的生活习惯，它反映的是一个人的生活态度，甚至是为人处世的价值观。自律者不仅会收获健康美好的外在，而且在生活及工作中将会拥有更多的机会。



垃 圾 食 品

所谓垃圾食品是指仅仅提供一些热量，别无其他营养素的食物，或是提供超过人体需要，变成多余成分的食品。世界卫生组织于 2005 年 1 月公布了十大垃圾食品：油炸类食品、腌制类食品、加工类肉食品(肉干、肉松、香肠、火腿等)、饼干类食品(不包括低温烘烤和全麦饼干)、汽水可乐类饮料、方便类食品(主要指方便面和膨化食品)、罐头类食品(包括鱼肉类和水果类)、话梅蜜饯果脯类食品、冷冻甜品类食品(冰激凌、冰棒、雪糕等)、烧烤类食品。

我们应该如何对待这些所谓的垃圾食品呢？是避而远之吗？

食欲是人类的根本欲望之一，摄取饮食除了可以满足人类生理和营养需要，还有稳定情绪、愉悦身心的积极作用，这就是所谓的"口福"享受。再营养的饮食过量摄入同样会危害身心健康，所以笔者认为垃圾食品是相对的，偶尔适度适时地摄取不仅不会对健康产生有害影响，反而会调节情绪，比如冰激凌等甜品。所以垃圾食品并不可怕，"垃圾的摄取方法"才是问题的关键。

2. 适度的日常锻炼

现代社会方便而健康的运动方式五花八门，比如瑜伽、健美、跆拳道、游泳、慢跑、快走、自行车、滑冰等，但是运动需要讲究科学，方式方法的选择因个人年龄、

体质、时间、经济收入水平、兴趣爱好而异，重点在于坚持，也就是持之以恒。

有规律的适度运动加上良好的饮食习惯既可以使身体素质保值增值，又可以达到减肥的目的。运动分有氧运动和无氧运动，有氧运动是指人体在氧气充分供应的情况下进行的体育锻炼，即在运动过程中，人体吸入的氧气与需求相等，达到生理上的平衡状态。有氧运动需要心率保持在 150 次/分的运动量，每次锻炼的时间不少于 30 分钟，每周坚持 3～5 次。这种锻炼通过氧气充分燃烧(即氧化)体内的糖分及消耗体内脂肪，增强和改善心肺功能，预防骨质疏松，调节心理和精神状态，比如慢跑、骑自行车等。无氧运动是指肌肉在“缺氧”的状态下高速剧烈运动，比如说赛跑、举重、投掷、跳高、跳远、拔河、肌力训练等。无氧运动有利于增长肌肉和改变形体，适合健美运动员的肌肉训练。所以有氧运动是日常健身的首选。

日常锻炼有三个必要：一在于规律，二在于适度，三在于坚持，缺一不可。健身既锻炼身体又磨砺意志，也是一种内外兼修。以减肥为目的的锻炼需要科学、专业的指导，目的在于通过锻炼消耗身体上多余的脂肪，非朝夕所能解决。通过锻炼达到减肥目的实则是对个人意志力的挑战和检验，做到并能够持之以恒是人生的一次升华。

3．良好的生活习惯

良好的生活习惯是指个人自律的饮食起居以及无烟少酒的生活行为习惯，这是成熟的生活之道。规律的饮食起居习惯可以反映一个人的生活素养和生活品质，它是个人自律性和执行力的基本体现，它是一种优雅的艺术生活和积极乐观的人生态度。自律饮食起居具体包括作息有节、三餐有序、内务有理，道理简单明了，能否从刻意到自然全凭自觉自愿。

“吸烟”被世界卫生组织称为当代的“瘟疫”，多数烟民生活在中低等收入国家，遗憾的是，中国是世界上最大的烟草市场。尽管吸烟的危害早已尽人皆知，但是世界范围的全面无烟依旧任重而道远，这与人类社会的经济发展和文明进程息息相关。因为酒的口感香醇、舒活筋骨、放松精神而成为各国人民的宠儿，但是嗜酒成瘾不仅会引起酒精中毒，而且对个人、家庭以及社会有害无益。对于烟酒，很多年轻人秉承“人在青春时，谁人不挥霍”的“不走脑”的信念和直觉而妄为，可以理解但不值得同情。成熟和理性才是珍惜光阴的保障。

4．借助衣饰的修饰

俗话说“人靠衣装，马靠鞍”，个人恰当的衣饰装扮可以对不尽完美的形体加以修饰和调整。形体偏瘦的人在衣饰选择范围上要多于形体偏胖者，因为当下社会的整体审美观更倾向于“苗条”，所以对待偏瘦者会更加包容。

偏瘦者在选择衣饰的时候需要有视觉上的扩张感，以弥补瘦弱的体态，所以在视觉上有明显紧缩效果的大面积的深冷色系以及竖条纹的服饰是选择的禁忌。另外，太过宽松的款式穿在偏瘦者的身上，非但没有形体扩张的感觉，反而会起到相反的作用，会使形体瘦弱者看起来如同“衣架”，瘦者更瘦，毫无质感。太过紧身的服饰，特别是裤子，会让人感觉像细脚伶仃的“圆规”，所以合体最重要。格子图案有很好的扩形效



果，皮肤白皙者更可以在图案的选择上随心所欲。如果身高不尽如人意，则上衣不宜过长，可选择剪裁合身的短款，搭配较为宽松的长裤。色彩上可以大面积使用浅色系，深冷色可以做点缀，比如丝巾的配搭。随身携带的手包、背包之类不宜太过小巧，稍微偏大一点为宜，但不可过大。上下服饰的穿搭尽量不要暴露出过于“骨感”的身体部位，比如青筋暴突的脖颈、瘦削的双肩等，否则会成为人们目光的焦点。

身材偏胖者如果肯为衣饰搭配多花一份心思，则会收到意想不到的效果，让人眼前一亮，甚或有瞬间减肥的奇效(图 2.5)。偏胖者的衣饰选择重在视觉上强烈的收缩感，基本原则有两点：一是修出曲线感，二是转移他人视线。所以与偏瘦者相反，具有扩张感的单调的大面积浅、暖色系以及大块夸张图案的服饰是首要的禁忌。比如可以将深浅色搭配出几何图案，用深色突显腰线并从视觉上显示上下的拉伸感，以收缩左右的宽度。其次，偏胖者可以通过有层次感的搭配和修身合体的剪裁秀出曲线感。生活中，舒服的宽松服饰往往会更受偏胖者的青睐，但是却会遮蔽掉本有的曲线而扩张身形，所以职场及社交场合中的偏胖者应该选择略微修身的合体服饰，比如男士的西服套装、女士的西装套裙、有领衬衫等正装要好过随意的休闲装。女士在选择紧身略浅色的上装后，可以外加一件略显宽松的深色开衫，这样可以轻松地秀出腰线，视觉上有较为强烈的收缩感。或者用一条浅色的精致围巾或者精致的耳饰和颈饰，将观者的目光从令人尴尬的腰腹部转移开。另外，偏胖者不要选择过于厚重的面料以及过于烦琐的设计和搭配，简洁、大方的款式配以少而精的饰品会突显内在气质，更有利于转移他人的关注点。



图 2.5　穿衣效果对比

现代社会的服饰愈加多元，人们的审美观也愈加多变，“混搭”已然成为人们打破陈规、彰显个性、追求时尚的潮流。但是混搭不等同于“乱搭”，它是将不同风格、材质，甚至不同文化背景的元素通过时尚创意组合成一种独具匠心的凸显个人内在文化观的品位设计。通过混搭，会使看似凌乱的各种元素所涵盖的文化内质产生共鸣，从

而彼此衬托、迁就、辉映出新的和谐的整体美，如同旧貌换新颜，使旧有元素焕发出新的文化生命。人体与服饰之间实则就是“混搭”，恰到好处就会有意外收获而相映生辉，人体赋予了服饰生命，服饰为人体之美锦上添花。

温馨小贴士

避免“被怀孕”的尴尬

地铁或公交车上偶尔会发生给貌似孕妇的女性让座的尴尬，就是说当事人本不是孕妇，却受到了孕妇的待遇，这主要是不得体的衣着打扮惹的祸。此类事件通常发生在身材较为圆润型的女性身上，体态较为丰盈，特别是腰肢较圆，再搭配上宽松的直线型服装，即会产生准妈妈的视觉效果。所以在服饰搭配之前，要清楚自己的体貌特征，这样才能避免穿错服饰所引起的不必要的麻烦或尴尬。

5. 文化修养的提升

形体美如果脱离了社会性，则会成为一个徒有其表的躯壳，形体美映射自然美，更重要的是体现个人思想、文化、气质、风度等综合素养的内在美。个人的文化修养建立在家庭、学校及社会的教育和综合环境影响的基础上，是通过个人不断读书、拓展而达到的。道德品格高尚、文化修养深厚的人所表现出外在的气象甚至可以超越小我形体美状态，达到宽仁大我的至高境界，就是人格魅力。当我们无法改变令自己不够满意的外在形体时，可以改变我们的思想和生活态度，学会接受自己，塑造良好、健康的心态，内心的丰富是持久乐观幸福的根本保障。

另外，当代社会的形体美还可以借助医疗技术实现，就是医疗整形，这最适合于三类人群，一是天生有生理缺陷或畸形者，二是后天意外导致的伤残者，三是有特别职业要求者，比如演艺行业。凡是以牺牲健康为代价或仅为追求外形为目的的普通民众当谨慎而为之，因为它违背了形体美的内涵——自然健康。无论拥有怎样的形体与容貌，都是父母赐予我们的礼物，它代表着世界上独一无二的“你、我、他”，每个人都应该由衷地珍视自己的存在，而不是变成另外一个人。

2.2 如何魅力着装

2.2.1 服饰文明的起源及发展



服饰与人类生活密不可分，服饰发展史也可以说是人类社会文明的进步史，人类从蒙昧蛮荒时期的“裸态”一路走到今日文明繁华的“装态”，足足经历了约300万年之久。实际上，人类穿衣的历史远没有裸态的历史长，服饰的起源非同人类起源一样遥远，但是比人类文明史要早得多。我国服装发展史在整个世界服装发展史上都是浓墨重彩的一笔，经历了颇具戏剧性的“由简入繁，再由繁入简”的历程。因为它承载

了中华近五千年的灿烂文化及历史文明，总体上经历了原始社会服饰、奴隶社会服饰、封建社会服饰、近现代社会服饰四个阶段。

1．原始社会服饰文明

从少量的古代遗迹和文献记载中推断，人类在原始社会的初期，距今约 300 万～20 万年，是一个漫长的无衣无饰期，只是靠自身天然的体毛及火御寒。通过考古发现，以古物中的骨针、骨锥以及各种饰品为依据，距今 25 万～1 万年时，也就是旧石器时代中期至晚期，推断为人类服饰的起源阶段。我国山顶洞人的骨针(图 2.6)，针孔直径仅 1.5 毫米，是人类早期缝纫工具诞生的标志之一。上古历史文献《尚书·禹贡》中提到：“冀州岛夷皮服，扬州岛夷卉服。”就是说北方夷族以皮为服，南方夷族以草卉为服，可以理解为当时的人们以兽皮、植物裹身为衣，这便是人类服饰“衣难蔽体”的萌芽阶段。

在这一时期，人类粗浅的审美意识以及信仰意识启蒙了“装饰”意识，基本分为固体装饰和活动装饰两类。固体装饰较具代表性的是画身、文身及毁形：画身极为朴素、原始，类似现代的人体彩绘，就是皮肤着色，以红、黄、白、黑为主；文身包括蠡痕(用燧石、贝壳或其他锐器在肌肤上划割以便蠡伤皮肤事后在伤口处长出浮痕来)、刺纹(用一种颜色通常是用研细的炭粉渗入皮下，等发炎过后那嵌入的花纹就显出一种永不褪色的深蓝颜色)；毁形包括穿鼻、穿唇、穿耳等。活动装饰即是就地取材做成饰品，比如树叶、石头、植物纤维、飞禽的羽毛、走兽的牙齿及骸骨、海洋中的鱼骨、贝类等自然界的恩赐，做成装饰在身体各部位的饰品，有些涵盖着类似护身符、图腾等一定的象征意义。这些装饰性的做法如同服装的前奏，拉开了人类服装演变史的序幕。



图 2.6　山顶洞人的骨针和饰品

到了中石器时代(即从旧石器时代向新时期时代过渡的时期，距今约 1.5 万年)，随着人类社会狩猎、采集、渔猎等活动的进步以及气候的变化，出现了原始的农业和畜牧业。这一时期，人类不仅学会了制陶，并且掌握了初级的制造皮革以及纺织棉、麻、毛和编织等技能，使得原始服饰的制作工艺有了重大进步，也标志着人类进入纤维织物期。经考古发现最具代表性的是在瑞士出土的约 1 万年前的亚麻碎片，它是目前世界上最为古老的亚麻织品；之后人们又陆续在美国发现约九千年前的山艾蒿布制作的凉鞋，在土耳其发现约八千年前的毛织物残片；在中国仰韶文化遗迹中发现了距今约

五六千年的纺轮、骨针、纺坠和织物等实物；在中国浙江出土约四千七百多年前的丝绸织物，表明当时的人们已经掌握了丝绸制作工艺。

原始社会服装的萌芽是人类区别于动物的标志之一，是人类伟大创造力的体现。人类之所以开始“穿衣”，在理论界说法众多，主要有三类，一是生理需求论，出于对环境气候的更好适应以及对身体的进一步保护，比如御寒、防晒、隔湿、防止自然划伤、蚊虫侵扰等；二是心理需求论，出于审美、信仰等意识形态上的需求而以服饰为依托，满足人们对文化社会性的诉求，比如躲避邪灵、象征权威、追求美好等；三是性需求论，这是基于生理和心理另方面因素，出于原始社会的生殖崇拜以及对异性回避或吸引的考虑，通过服饰起到遮蔽或强调的作用。德国社会学家格罗赛说：“遮羞衣服的起源不能归于羞耻的感情，而羞耻的感情的起源倒可以说是穿衣服习惯的结果。”服装产生的初衷主要是基于人类自我保护意识的增强，随着人类社会的经济发展、技术进步、文化繁盛以及文明层次的提高，服饰的风格及着装的要求伴随着人类历史的发展开启了千变万化的旅程。

2. 奴隶社会服饰文明

如同人类文明的进步一样，原始社会是人类服饰起源的漫长的懵懂期，而到了奴隶社会(公元前 21 世纪—公元前 481 年，包括夏、商、西周和春秋时期)，随着政治、经济、科技、文化、军事等的充分发展，服饰进入了“由简入繁”的突飞猛进的发展变化时期。开始从质地、款式、色彩、章纹等各种服饰要素与政治统治、伦理道德深入结合，同时又可以满足人们生活中婚丧嫁娶等风俗需求，形成了“上衣下裳”和“上下连属”(图 2.7)两种基本形制。商周时期裳是男子成人所着的下衣，形同裙，功用在于蔽体，穿裳必与衣相配。上下连属并非长衣，而是把上衣和下裳缝合在一起的一种服装形制。这一时期的服饰礼制为后来封建社会服饰的象征意义和装饰风格确立了基调，服装的社会性愈加凸显，成为中国古代服饰重要的定型阶段。

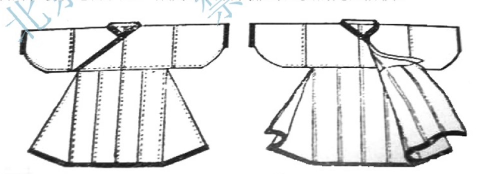


图 2.7　上下连属的深衣

奴隶社会衣饰文明的特点之一——崇拜之体现。奴隶社会的生产力尽管有了较大进步，但是人们对很多自然现象及社会现象依旧无法合理解释及正确认识，对“神秘”的自然力量充满恐惧与敬畏，从而把自然物和自然力视作具有生命、意志和伟大能力的对象而加以崇拜，即为自然崇拜。崇拜范围包括日月星辰、山川河流等天体万物及自然变迁现象，希望通过敬拜和求告以获得庇佑。最初的上衣下裳从色彩上就体现出这种自然崇拜的观念，上衣为玄色(黑色)，代表天，下裳为黄色，代表地，一直承袭到夏商周时期。再比如天子头上的“冕旒”冠制也体现出以天为大的崇敬之意，上面装饰的 12 旒及每旒悬坠的



12 颗玉珠，皆体现出人们对一年 12 个月的天文观。另外，这一时期产生的著名的十二纹章，是中国帝制时代的服饰等级标志，是中国古代帝王及高级官员礼服上绘绣的 12 种纹饰(图 2.8 和图 2.9)，分别为日、月、星辰、群山、龙、华虫、宗彝、藻、火、粉米、黼、黻，通称“十二章”，绘绣有章纹的礼服称为“衮服”(主要是古代天子祭祀时所穿的绣龙的礼服，或者是上公所穿的绣有龙纹的礼服)。在自然崇拜的基础上，人们逐渐形成了明确的超自然体的观念，进而升级为图腾崇拜和祖先崇拜，并以象征图形承载具有庇佑作用的各种神明的灵魂，尤其在重大祭祀仪式的服饰形制上表现尤为突出。《礼记・郊特牲》中记载：“祭之日，王被衮以象天。戴冕璪(即藻)十有二旒，则天数也。乘素车，贵其质也。旂十有二旒，龙章而设日月，以象天也。天垂象，圣人则之。郊所以明天道也。”

图 2.8　十二章纹

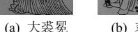
图 2.9　汉代冕服

奴隶社会衣饰文明的特点之二是——阴阳五行之体现。阴阳五行学说是中国古代汉族哲学思想的结晶，主要由阴阳五行与五运六气两个相对不同逻辑范畴的概念与关系所组成，这种博大精深的思想体系对中国古代乃至今日的社会观及文化思想都有着深远的影响，在奴隶社会服饰设计，尤其是色彩上有突出表现。《礼记·月令》记载了时令气候的变化对各种人事活动的制约，五行与四时运转要有相应的祭祀等礼制相配合，文中提到了天子衣着色彩要顺应天时节令的变化，孟春之月，天子衣青衣；孟夏之月，天子衣朱衣；孟秋之月，天子衣白衣；孟冬之月，天子衣黑衣。《礼记·玉藻》有云："衣正色，裳间色，非列彩不入公门。"，正色即指与五行及其生克关系相对应的五种颜色：青、赤、黄、白、黑。所谓间色是指五行中两个相克的色相调和而成的颜色，比如金克木，即为白色和青色相调和的颜色。列彩是指服装的颜色要与官职相匹配，反应尊卑等级秩序，商周时期对衣服色彩的搭配有较为严格的规定。

奴隶社会衣饰文明的特点之三——礼制之体现。中国在周代已经形成了一套完备的国家典制，以礼乐文化为核心的治国论政的同时，开始以较为严格的礼制仪法来规范人们的道德行为。服饰作为人们的生活必需及文化精神的体现，自然会受到礼制的影响，夏商时期建立了完备的官服的设计制作制度，即为冠服制服，也是中国古代一种礼服制度，在周代得以完善，春秋战国之交被纳入礼治。表现出贵贱有等、服饰有别，具体包括冕服、弁服、玄端、深衣、裘服及命妇服(图 2.10～图 2.12)。王室公卿在不同礼仪场合，顶冠既要冕弁有序，穿衣着裳也须采用不同的形式、颜色和图案。





(a) 大裘冕　(b) 衮冕　(c) 韦弁服　(d) 皮弁服　(e) 冠弁服　(f) 玄端

图 2.10　冕服、弁服和玄端(宋·聂崇义《三礼图》)



图 2.11　深衣



奴隶社会衣饰文明的特点之四——礼俗之体现。周代男子在二十岁时要行冠礼，仪示成人，意味着从此便有了着成人之服、行成人之事的资格。男子成人前不可穿皮服、丝帛、裳及缌服(细布丧服)，所以加冠礼为大事，需要加缁布冠、皮弁和爵弁三个重要步骤。女子通常在 15～20 岁行笄礼，脖上戴缨(玉石等颈饰)，也是一种成人仪式，意味着许嫁。男女成人礼后都要以笄固定头发，形成一种风俗。奴隶社会明确的一夫一妻配偶婚制的确立，标志着人类社会去野蛮化，向现代文明又迈进了一大步。婚姻礼俗中已经有了男方送彩礼的习俗，比如鹿皮和丝帛，而且女子婚后要承担做衣服的家务。国人向来重视丧葬之事，周代针对丧服、棺木、仪式程序等已有了相关的烦琐规定，以五种丧服来区分等级高低和亲疏关系。斩衰、齐衰、大功、小功和缌麻统称为五服。此外，为了生活的便利，男女成人后开始随身佩戴很多繁杂的生活必需之物，如手巾、刀具、取火打猎的用具等，既为实用，也是一种装饰。



图 2.12　六种命妇服(宋・聂崇义《三礼图》)

奴隶社会服饰制式的创新设计为中国封建社会朝代更迭中繁缛华美衣饰的变化奠定了基调，最为关键的是将“天人合一”的哲学思想融入服饰审美理念，同时赋予服饰礼仪之“威严庄重、井然有序”的社会功能。

3．封建社会服饰文明

封建社会从公元前 481 年的战国时期至 1840 年的鸦片战争，历经战国、秦、汉、魏晋南北朝、隋、唐、五代十国、宋、元、明清 2300 多年的悠悠岁月，服饰的发展变化如同其朝代的更迭般纷繁复杂。随着技术的进步及对艺术的追求，人们将生活习俗、审美情趣、色彩爱好，以及种种文化心态、宗教观念等都融于日常生活的服饰穿戴之中，构成了服饰文化的物质文明和精神文明的双重内涵。服饰的材质、款式、纹饰、色彩及其搭配都呈现出空前的丰富与繁荣，对世界服饰文化产生了巨大且深远的影响。

隋朝之前可以被视为封建社会服饰发展的前期，这一时期持续一千多年，由于丝织技术的进步，袍服呈现出前所未有的精美绝伦的浪漫主义色彩(图 2.13)。湖北江陵马山一号墓出土的丝织品(图 2.14)，绣线的颜色有淡黄、金黄、土黄、草绿、赭、绛红、深褐、靛蓝等二十多种，花纹主要由精美的龙、凤、虎等组成，丝织物品种有绢、绨、

纱、绮、罗、锦、偏诸、绦等。秦统一六国后，简化周代繁复礼制，定袍为礼服。《后汉书·舆服志》载："秦以战国即天子位，减去礼学，郊祀之服，皆以袀玄①。"《中华古今注》中有云："秦始皇三品以上绿袍深衣，庶人多为白袍。"汉朝服饰文化便是建立在楚国及秦朝文化的基础上，形成了浪漫色彩与恢弘大气兼具的时代特征。汉武帝时期定黄色为服色至上，直至汉明帝时才制定儒学本位的舆服制度，以袍服为礼服代表，无论帝王、官员，还是百姓皆可穿，但是服饰的等级差别非常明显。以湖南长沙马王堆汉墓出土的帛画及大量的丝织品(图 2.15)为证，显示出设计的精美和工艺的精湛。魏晋南北朝时期政权更迭频繁，战乱不断，社会生活动荡，外加玄学的兴起、道教的勃兴及波斯、希腊文化的羼入，所以这一时期为中国古代服装史的大变动时期，打破了束缚人们的礼仪，崇尚自由超然的思想，成为了奇装异服的盛行时期。《抱朴子·讥惑篇》所记："丧乱以来，事物屡变，冠履衣服，袖袂财制，日月改易，无复一定，乍长乍短，一广一狭，忽高忽卑，或粗或细，所饰无常。"

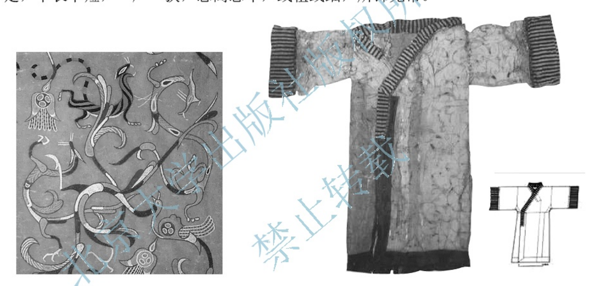


图 2.13　战国锦绣纹样　　　图 2.14　江陵马山战国墓出土的丝织品



图 2.15　马王堆汉墓出土的文物帛画(局部)

① 袀玄即纯玄色，指金黑色服装，是一种古代的礼服。



隋朝至宋朝为封建社会服饰发展的中期，虽仅 700 年，却是中华服饰文化最为绚烂夺目的时期，因为在这一时期，中国封建社会达到鼎盛，政治、经济、文化皆走在世界前列，也为世界服饰文化交流提供了条件和途径。隋唐时期，特别是唐朝，纺织印染技术达到当时世界最先进的水平，服饰精湛的材质、纹饰、色彩及设计制作工艺成就了绚烂繁盛又时尚的服饰文化(图 2.16)。隋唐的官服服制统一而细密，一改南北朝时期的自由纷杂，恢复周代严格有序的等级服制，特别创立了“品色服”制度，即以色彩区分官员品级官阶，颜色从高到低依次为紫—绯—绿—青(后改为碧)，腰带饰物从高到低依次为玉—金—银—瑜石，黄色成为皇帝专属用色也是由此时而确立并沿用至后世。与严谨的官服制度相反的是唐朝的女子服饰，打破了封建礼制枷锁，女性在着装上充分展示出大胆开放的个性，可以袒胸露臂，最具代表性的是袒胸窄袖衫，裙式花样繁杂，而且女子还可以着男装和胡服。宋朝虽然沿袭了唐朝的服制，但是风格上大有变化，更为复古和趋向保守。官服包括祭服、朝服、公服(常服)和时服，等级以质料、色彩及纹饰区分；女服(图 2.17)较唐朝收敛、素雅，重在约束女子德行，残害女性身心健康的缠足陋习便起于此时，直至明清发展为极致的“三寸金莲”(图 2.18)，成为中国古代一种畸形的审美观。



图 2.16　唐代《虢国夫人游春图》(局部)



图 2.17　宋代的褙子





图 2.18　三寸金莲

元朝、明朝和鸦片战争之前的清朝为封建社会服饰变化的后期，前后近 600 年的时间。元朝是蒙古人建立的，本族人的服饰搭配极具民族特色，最具代表性的是“质孙服”。《元史》中提到：“质孙，汉言一色服也，内庭大宴则服之。”在宫廷盛大的宴会上，天子及百官要穿统一颜色的服装，属于元朝皇帝一种赐服制度，是蒙元时期非常重要的宫廷礼仪服制。其他舆服制度基本上承袭前代的汉装，同样有严格的等级，不得僭越。到了明朝，回归汉服体制，明太祖朱元璋根据汉族的传统，“上承周汉，下取唐宋”，重新制定了服饰制度。袍服除了品色规定外，还在胸背缀有补子(图 2.19)，上面绣饰各种禽兽纹样，用来区分文武官职和官阶品级，体现出等级限制的严格。女子的礼仪性服饰也更为细化，身份高低贵贱以不同的饰品、纹样、数量和质地加以区划。闻名遐迩的凤冠(图 2.20)霞帔就产生于此时，是贵妇的身份象征和标志。庶民女子出嫁时可享属于命妇衣装凤冠霞帔的殊荣。明朝服饰的纹样增加了象征意味极强的吉祥图案，并在民间广泛流传，反映了当时人们审美情趣的变化和追求美好的愿望。

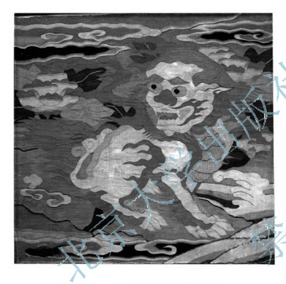


图 2.19　明代武官的补子



图 2.20　北京定陵出土的明朝凤冠



清代因为满族入关执掌政权，推行的“剃发易服”政策极大地冲击了传统服饰文化习俗，从官场至民间在服制上都有了较大的变化。清朝以满族服饰取代明朝的冠冕、礼服，官帽的形制变化尤为突出，官服制度设计因官职的增加细化而更为繁杂，补服的形式纹样更为繁多。袍服之外开始罩“褂”，又称“行褂”，康熙末年传至民间，演变为“马褂”，一直沿用至近代中国，成为礼服的一种。清朝时期的女装受满族女服影响很大，颇具代表性的有袄裙、旗袍和各种襟式的马甲，更有以裤代裙者，至光绪时已广为流行。清代阶段的服饰既是满汉文化的融合，又是中华传统服饰重要的变革时期；既体现出封建礼制的高度成熟，又是封建礼制面临重大转折走向衰亡的开始。

4．近现代社会服饰文明

中国近代史从 1840 年的鸦片战争到 1949 年新中国成立，历经一个世纪多一点的时间，虽然短暂，但是服饰文明的变革在这个阶段却是最为剧烈和喧嚣的，与当时的社会动荡和巨变完全吻合。一是封建帝制衰亡，中华民国创立，但是军阀割据、纷争



四起，社会动荡不安、混乱无序；二是西方列强侵入，鸦片战争敲开了国门，西方文化强烈冲击，新旧思潮猛烈碰撞，社会主流意识形态发生了较大变动。人们的衣、食、住、行等生活状态无不被动地加速由传统向现代转变，旧有传统服制逐渐崩塌，取而代之的是中西汰选及融合后的五花八门、丰富多彩的服饰体系，服饰的礼制自然随之而变。

民国时期最大的变革就是“男剪辫女放足”的运动，被称为“从头到脚的革命”，意味着禁锢人性的封建精神枷锁的瓦解，也吹响了社会文明进步的号角。伴随着男女发式的改变，服装制式的变革进入了“由繁入简”的阶段，具体有以下几个特征：一是纯粹“洋服”的常态化，最具代表性的是西装和洋裙装，引入了西方礼仪文化，在沿海的一些通商口岸城市，以留学归国之人以及为外商办事的洋买办为主流，逐渐渗透到社会不同阶层。二是由于西式文化的影响，传统“中式服装”逐渐洋化，服装变得更为简洁、实用及多样(图 2.21)，比如军服和学生制服的改良、女子服饰开始展现女性的体态之美(如旗袍款式的演变)、男子的长衫变短衫等。旗袍源于清代满族长袍，辛亥革命后逐渐演变为现代旗袍的样式。旗袍既可以做日常服饰，也可以用于庄重的社交礼仪场合，现代改良版的旗袍完全可以做正式礼服的选择。三是新式中式服装的出现，最具代表性的是“中山装”，它是 1925 年广州革命政府为纪念孙中山先生而将他创导的制服命名的服装，孙中山先生曾经穿其参加国务活动，中山装也成为当时中国社会的礼服之一，逐步生活化，并于建国后一度成为社会的主流服装，影响颇为深远。



图 2.21　梁思成和林徽因(近代服饰)

1949 年，新中国的成立拉开了中国现代服饰的演变序幕，总体上分为两个阶段，改革开放前的“休眠期”和改革开放之后的“复苏繁荣期”。新中国的成立初期的新中国处于百废待兴的状态，国力因为多年的战乱亟待恢复，加之浓重的反封建主义和资本主义的政治氛围，之前服饰的开放流行式戛然而止，列宁装、中山装及军便服成为

社会的主流，单调的质地、款式和色彩几乎统领了当时社会绝大多数人的工作和生活，成为一道持续近 30 年的特别风景。20 世纪 70 年代末，改革开放的启动为中国社会带来了曙光，整个中国社会开始重新建立正常的人文秩序，服饰进入了一个史无前例的迅捷变化阶段。此时的服饰从质地、款式到色彩无不打破原有的僵化局面，人们开始追求潮流和时尚，言行举止也随之发生了翻天覆地的变化。在物质生活日渐丰富的当下，人们的审美观也获得了提升，不再是对所谓潮流一味地无条件迎合，愈加讲求服饰搭配的个性化和文化内涵，以满足更深层次的精神需求，这样对人们内在的文化修为和道德修养提出了更高的要求。另外，一些不良风气开始显现，昂贵的奢侈品牌诱使攀比价值观愈演愈烈，一些人在“贵”与“对”之间徘徊纠结，不仅造成资源浪费，而且加大了人们的生活成本和压力。实际上对精神需求的满足才是真正的奢侈品，比如知识、艺术，以便提升思考力和判断力，对服饰的无节制的消费恰恰反映出内心的空虚和贫乏。

未来社会服饰的发展难以预知，但是它必定紧跟人类社会文明层次的脉动，有着更为自然、合意的节奏。

2.2.2 品质着装基本准则

服装是人个性美的外延，服装款式、色彩等的搭配可反映一个人的文化艺术修养及价值取向。俗话说“穿衣戴帽各好一套”，着装搭配本就因人而异，如要做到得体，除了兴趣爱好和时尚潮流，更要考量个人身材、年龄及社会角色的着装规范。

1. 昂贵的衣饰无法遮蔽无良的举止

尽管俗语说“人靠衣装马靠鞍”，但是与衣饰相得益彰的仪态才是问题的关键。利蒂希娅·鲍德瑞奇在她的《礼仪书》中说：“个人的外表不仅取决于你的着装，而且取决于下列因素：你的仪态和举止，即你的步态、站姿和坐姿；个人仪表，如果仪表不佳，根本谈不上时尚。你的举手投足间所表现出的气质。自信的气质不是昂贵的服装可以衬托出来的。”真是非常经典的一段表述。缺乏教养的言谈举止无论有怎样的华服相伴，都只能自贬身价，依旧会让人大跌眼镜、退避三舍，不敢与之亲近。高调的衣饰展现只能为无良的举止雪上加霜，而非锦上添花，所以莫不如先修德行，再靠衣装，三思而后行。

2. 无文化气韵，免谈时尚



《Vogue》杂志美国版主编、“时尚女魔头”安娜·温图尔有句名言：“如果你没办法做得比你的对手更好，就穿得比他更好。”任何一件衣服或饰品穿戴在身上，都是它们与人这个载体之间的无声对话。无论是平实朴素的，还是高调奢华的，都承载着设计师的文化和理念，而穿戴者通过演绎赋予衣饰生命(图 2.22)，从而实现与设计师的隔空对话，以及同审视欣赏者的共鸣。正如孔子所说，“质胜于文则野”，当人缺乏文采，过于质朴时，就会显得粗野，而流于粗俗。衣饰的质感为其生命所在，这种质感恰恰要靠人的文化内涵所衬托和承载，再朴实无华的衣衫都难掩学者的风范和高贵的气韵，

这也是一种时尚。跻身于国际大牌的品牌服饰除了充满设计感，更突显各自的主题文化和生活方式，并非集体走“高贵”和“优雅”路线。关键在于对品牌服饰核心文化的了解和把握。“不怕没得选，就怕穿错款”，衣饰的“混搭”尚且需要文化的串接，更何况是人与衣饰的搭配，更需要做足功课后的准确定位。如果衣饰仅仅衬托出穿者的虚荣和奢侈，那便辜负了创造者的设计精神。



图 2.22　优雅气韵

温馨小贴士

不要乱戴手串

不知从何时起，不同品相、材质的手串悄然兴起，街头巷尾的男男女女竞相追潮。猫眼、琥珀、蜜蜡、玛瑙、竹子、檀香木、核桃等各种精雕细琢的珠串如旋风般成为人们手腕间的日常佩饰，随处可见。很多人不计较材质、珠型大小、色彩、韵意等特质是否与自己的着装、身份、场合等相符，只因喜好而定，随性佩戴，莫名地流行破坏了衣饰整体的协调，非但没有营造出某种韵味，甚至给人以炫富媚俗之感。



手串的佩戴不同于日常的手镯、手链，天然的材质使其连通着自然的华韵，因材施琢更为其增添了文化的韵味，所以手串与佩戴者之间需要一种特别和谐的圆融，它与个人内在气质、品格、修养息息相关，乱戴必会适得其反。

3．天然材质是脱俗的关键

服装材质是服装材料与其表面质地的简称，它是组成服装的最基本的物质基础，也是服装造型设计依存的媒介。当今服装的材质越来越丰富，在整体服装设计中占有

极为重要的地位，其表面肌理特征是当下及未来服装潮流的焦点要素。尽管技术进步导致服装材质日新月异，但是纯天然材质的面料大都具有对皮肤没有刺激、吸汗透气性好、垂坠舒适感强等优势。所以，在职场中及正规的社交场合，纯毛、纯棉、纯丝、纯麻或者天然皮革(羊皮、牛皮)为材质的服装因为高品质而受到人们的青睐。至于化学纤维材质，简称化纤，系利用高分子化合物为原料制作而成的纤维的纺织品，分为人工纤维与合成纤维两大类。化纤类服装尽管色彩鲜艳、挺括滑爽，但是吸汗透气性差，影响穿着的舒适感，且易产生静电，更为关键的是视觉轻飘、观感及触感皆欠佳，会降低着装者的衣品，所以难登大雅之堂。

4. 简洁素雅不易出错

个人着装的穿搭通常因时间、地点及场合的不同而调整，休闲时间的穿着一般比较随意和个性，没有特殊的要求。但是在一些规范场合，比如职场，或是特别强调仪式性的隆重社交场合，比如大型颁奖礼、重要的商务洽谈会等，如果对实际情况缺乏了解，或者缺乏对着装品位的把握，那么以简洁素雅出镜则是最为稳妥的抉择。所谓“简洁”就是没有多余的内容，干净利落；“素雅”即为素净雅致，没有夸张的色彩、造型及佩饰，通常会与高尚的生活情操相契合。色彩上以黑、白、灰、蓝、米色等或与之近似的冷色系为主色调，可以同色深浅搭配，也可以选择对比度较大的反差搭配，整体用色较为单一，但是却极为强调设计感与艺术性。休闲的简洁素雅给人以清新纯净之感，职业的简洁素雅给人以干练高效之印象，精致的简洁素雅是高品质的象征。



5. 选购服装也是一种投资

人在生活中如果没有“算计”的习惯，服装上的花费也是一笔不小的开销，尤其是女性。有的人习惯于大量地选购便宜的服装，理由是即便不穿也不会觉得太过浪费；有的人习惯于紧盯名品服装，从上到下、从里到外无品牌不欢，理由就是简单的任性，但是却要付出高昂的经济代价。其实，选购服装如同买股票，也是一种投资，有些买到手的是绩优股，历久弥新，不仅保值甚至有增值的效应；有些却是地地道道的垃圾股，还没上身已经过气而不喜欢了，结果造成不必要的浪费。投资需要理性，所以选购服装也不能单纯凭借感性——喜欢就好。

首先，选择任何一件衣物的时候都应该有穿搭的考虑，因为单件衣服都是需要与其他衣物搭配的(图 2.23)，比如上衣与裤子、裙子与鞋子、裤子与鞋子、鞋子与袜子……否则可能会出现一件衣服引发的全身大换装的窘迫。其次，无论男女，至少有几套像样适宜的可穿搭的高品质服装，以备不时之需，比如职场正装、品牌套装等。最后，选购衣物时多考虑比较百搭的色彩和款式，这样不仅可以使衣橱里原有的衣服焕发青春，而且更容易保值增值。出门前感觉无衣可穿时，可以将旧衣重新进行排列组合，设计感会在不经意间展现。



日常生活中个人着装原则首先依场合而定，家庭、学校、职场及社交场合都有各自的基本着装规范和要求，它们不是为了束缚我们的生活而存在，而是为了让我们生活得更文明和更有尊严，是我们对自己生活的用心体验和总结。





图 2.23 衣物搭配

2.2.3 家庭着装原则

家是让人最放松的地方，所以很多人认为家庭着装“无原则”，实则不然，随性不等于随便，即便是独居一室，也应该考虑“窗外邻里”的视觉影响。何况多数家庭都是由不同性别的至少两个成员构成，出于自尊互爱存在一些简单的着装规范。

1. 家居着装切忌邋遢

有些人出门在外必须光鲜亮丽，回到家里却蓬头垢面、凌乱不堪，完全换了一副模样，还美其名曰“充分放松”，这种生活习惯是大错而特错的。家人是最亲近的人，也是我们最爱的人，正因为是最爱的人，我们更不应该把家人当作“垃圾桶”，无愧于心地让家人承受视觉污染和情绪煎熬。家人在一起可以随性自在，但是必须干净整洁。家是让每个人最为舒服和惬意的安全所在，肮脏与混乱会带给人烦躁与不安，习惯性脏乱的家居环境会影响人的正常情绪，干扰家庭成员之间的相处，甚至会导致家人间矛盾升级，容易破坏夫妻感情。所以每个家庭成员都有责任和义务改善家居环境，尤其是居家的女人，应该从花心思打理好自己开始。这并不代表花很多时间地刻意渲染，而是随时随刻保持自然、整洁、舒适的着装基调，淡雅温馨的色彩会让家人感到心情愉悦且温暖，彼此关系才能更为融洽，这是生活艺术的第一步，也是幸福生活的基础。

2. 家居着装不宜过于随性暴露

首先，如果是合住的大家庭，家庭成员关系较为复杂时，比如已婚子女与父母合住，在居家服的选择上要稳重大方，注意其他异性家庭成员的感受，彼此尊重，不宜选择过于随性暴露的款式，以免造成尴尬和矛盾。其次，即便是小家庭，如果有子女，父母在居家着装上应有所注意，比如家中有女，爸爸在夏天不可打“赤膊”。最后，居家时不要忘记“对楼邻居的眼睛”，在窗户没有遮蔽物的时候，居家服的选择同样要注意款式，不可肆意妄为，造成不必要的影响和麻烦。

3. 不可轻视内衣品质

内衣，是贴身穿的衣物，具有吸汗、矫型、衬托身体、保暖及清洁的作用。内衣通常直接与皮肤接触，所以天然纤维制品是首选，内衣的品质关系着人们的健康以及生活的品质。其次，内衣整洁度是个人卫生状况的最真实反映，不经常换洗内衣的人很难在生活和工作中表现出干净利落、有条不紊。女性在内衣、家居着装上尤其需要多花心思，不可过于吝啬，切忌“外表光鲜、内里邋遢”，愈不需要示人的东西愈要求品质，这同样蕴含着表里如一、内外兼修的品格，也是一种自爱。

4. 待客衣着要大方

居家待客过于正式会给客人以拘束感，也不可过于随便，否则是对客人的不尊重。客人上门通常有预约，所以在客人到访前应该将普通的家居服换成可外出的大方得体的休闲装，比如卡其裤配运动衫等，既方便接送客人，又不易失仪。若有异性宾客到访，主人更要注重着装的礼貌，不宜选择过紧、过露、过透的衣饰搭配。

5. 居家服不可外穿

居家服，顾名思义，即为在家里穿的衣服，包括居家拖鞋。但是，现实生活中经常会看到穿着居家服和居家拖鞋的主妇在超市购物、街道遛弯、晨起买早点的不雅画面，甚至有点蓬头垢面、不修边幅，非常有碍观瞻，有失雅观。居家服外穿不仅是缺乏自爱自重，也是对他人的不敬。每个人无论处于怎样的年龄、怎样的生活境况或是怎样的生活阶段，都应该始终保持自尊自爱心和荣辱心，不应该以任何理由作为“自暴自弃”而邋遢的借口。有些人婚前婚后判若两人，婚前衣冠楚楚、明艳光鲜，婚后随随便便、不拘小节，难登大雅之堂；有些人年轻年老恍若隔世，年轻时衣着秀整，年老时不衫不履，难辨真容；有些人贫富闲忙判若云泥，家境繁盛或悠哉闲在时得体讲究，家道中落或夜以继日时则褴褛粗陋，难掩心中烦念。

人生在世活的是一种心境和精神，不为虚荣和谄媚，更不是作秀。周恩来在南开学习期间一直穿布衣布鞋，夏天只有一件白长衫，入冬则是单薄的青棉袍，外面再罩一件已经泛白的蓝大褂。衣服虽然简朴，周恩来却总是穿得干净、整洁。他虽因没钱到食堂吃饭，有时只能从家里带一小罐酱来下饭，但他依然精神饱满，气宇轩昂。尼克松说：“他通过他优雅的举止和挺立而又轻松的姿态，显示出巨大的魅力和稳健。”饱满而丰富的心理品质只有在持久的平时朴素中方见端倪，最为放松的居家衣品是人品的一个直接而单纯的侧面写照。居家服，无论何种季节，都不应该肆无忌惮地穿出家门，这是一种基本的教养和约束。

2.2.4 大学生着装原则

大学阶段是人生重要的转折点，是个人真正拥有着装自主权的开始。终于摆脱校服的约束，让年轻的心对美的追求欲望满满，但又与无自主经济来源形成尖锐矛盾。这看似矛盾，实则有益，因为无过多可自由支配的收入可以大大减低学生群体的消费

欲望，从而保有更充沛的学习精力。大学生依旧是在学的生徒，与社会工作者不同，着装上在追求个性美的同时，还是有款式限制的。

1．大学不是时髦高档的秀场

大学生的外在形象应该是内在美的充分体现，通过内心充实和完善而表现出来的一种积极向上的精神状态，因为他们没有过多额外的时间和精力去“妆点”青春，否则就是对青春的挥霍以及对资源的浪费。其次，大学生因为经济条件的限制，无力也不应攀比消费，切忌盲目跟随潮流、追求昂贵奢华的大牌服饰，那非但不是对青春的褒奖，而是一种对知性的贬损。大学生可以利用业余时间对各种时尚服饰品牌加以研究，在提高审美修养的同时，又可以了解品牌核心文化及历史发展，不失为拓展知识层次的良好渠道，更可以为将来自我品牌定位和正确穿搭打下基础。



2．大学不是光怪陆离的娱乐圈

大学生活可以是光怪陆离、充满创意的，但是太过标新立异、不伦不类的夸张怪诞服饰不适合出现在校园日常的学习生活中(特殊活动和节日除外)。人在大学时期是一个充满想象力和创造力的天马行空阶段，因此会产生很多值得在未来回味和追忆的言行、举止、作为以及思想意识。对于大学生来说，即将面对的社会充满了不确定性，不确定性则意味着风险，若是将过多精力花费在“非主流穿搭”的研究并不断地付诸实践，不仅会牵扯学习时间，更容易养成“非主流”的习惯及较为偏激的思维方式，这会增加未来生活及工作的成本，需要付出较常人更大的代价。

3．上课着装不能太“清凉”和随便

太过清凉的着装具体指过透、过露、过紧、过短、过于懒散的服装，比如短裤、迷你裙、露脐装、拖鞋等。从年龄上讲，大学生已经步入成人阶段，学校通常对其着装没有严格的规定和限制；但是从学生的身份上来讲，大学生不同于社会职场中打拼的阶层，更不同于社会闲散人员。大学校园是一个有着浓重文化气息的净地，有幸徜徉于其中的人群也同样被赋予“高尚”和“知性”的品质，所以大学生在着装上确实应该有独特的品味，而非随波逐流地完全社会化，一味地追求表面的“前卫”。上课是学生的“本职工作”，上课的着装属于工作态度的一种体现，尽管无须完全职业化，却是有底线的。学生上课需要一种尊重和专心的态度，包括对老师和课堂的尊重，对其他同学的尊重，对自己的负责，所以上课就要有上课的样子，着装要严格区别于闲散时的状态，这其实也是一种人生态度。

4．大学着装的主题是青春和知性

大学生对服装款式的选择以及色彩的搭配要考虑自己的年龄和社会角色，青春靓丽的同时体现出艺术修养和文化内涵。尽管我们都是黄皮肤、黑眼睛和黑头发，但是皮肤的明暗度和质感、眼睛的色彩、头发的色彩与质地皆因人而有细微的差别，这些都不同程度地影响着我们着装色彩的选择和搭配。每个人都拥有属于自己的个性色相，



有些人适宜冷色(它们容易让人联想到天空、水、影子等)，有些人适宜暖色(它们容易让人联想到阳光和火光)，有些人适宜淡色，有些人适宜深色，有些人冷暖、深浅总相宜。大学生们不妨多尝试一些轻柔的棉花糖色彩，比如淡淡的粉、淡淡的蓝、淡淡的绿、淡淡的黄、淡淡的米……淡雅而不失活泼，可以轻巧地呼应青春。

“百搭”和“混搭”是学生时期较为经济实用的择衣初衷，正确地把握色彩与款式可以弥补因经济现实而带来的时尚制约。大学生的时尚要靠创意和文化的装点，青春是最无敌的化妆品和奢侈品，它无须奢华作陪衬，只需用心装扮。

2.2.5 职业化着装礼仪

所谓职业化，就是一种工作状态的标准化、规范化和制度化，具体包括职业化素养、职业化行为规范和职业化技能三个部分，而职业化着装属于职业化素养的范畴。职场中的着装是一门大学问，时而要求庄重而保守，时而要求时尚而个性，时而要求休闲而又不失雅致。职业化着装很多时候不以个人意志为转移，因为它首要彰显的是团队精神。作为团队成员首先要有大局意识以及相互间的协同合作，只有准确扮演好自己的工作角色，才能保证组织的高效运转，其次才是个人魅力的发挥，这充分体现出人的社会性一面，世间鲜有人能够完全脱离人类社会而独立存在，所以每个人都应该重视职场中的着装要求。

(1) 企业分发制服并有统一合理着装要求的(图 2.24)，员工理应无条件接受并严格按规定执行。例如，世界各地的航空公司通常都要求员工穿着统一分发的制服上岗。



图 2.24 制服上岗

(2) 企业无制服但有统一着装要求的，例如，要求员工正装上岗，员工理应严格执行该规定。所谓正装，是指适用于严肃的场合的正式服装，正装就是正式场合的装束，而非娱乐和居家着装，比如西服套装、职业化套装等。

(3) 企业无统一着装要求的，员工应根据所在行业惯例(也许是不成文的，但是社会所认可的)、该企业主题文化以及自身的岗位角色，自行核定着装方式。比如，教师行业为人师表，通常不可以穿着无领无袖的服装上岗。

(4) 职场中着装也要因时、因地、因事而应变。公务场合要庄重而保守，社交场合要时尚而个性，休闲场合要舒适又不失雅致。

(5) 职场中着装色彩搭配以少为佳，最多不超过三种色彩，特别是男性，以简洁大方为上。从事与艺术、设计、影视等相关的文化创意产业工作的人士，在着装上通常没有严格规范的职业限定，而且恰恰与常规职业化相反，需要突显个性化品牌特质及时尚设计元素。

(6) 职场中忌穿着过透、过露(如低胸无袖)、过紧、过短、过乱、过艳的服装。尤其是女性员工，职场不是私人秀场，应该本着自尊自爱的原则，以高品质和品位诠释女性的职业化魅力。

(7) 整洁是职场中着装的最基本原则，切忌残破邋遢。职业化意味着专业、规范和标准，员工着装的整洁度是诠释职业化的初级依据，更有助于提升企业的信誉。

(8) 大方利落是职场穿搭的标配。职场是工作的地方，讲求效率和效益，大方利落的款式更显自然和干练，有利于团队协作。

(9) 鞋袜搭配是重中之重，正式场合鞋袜的质地、款式和色彩对着装的整体效果起着画龙点睛的作用。

上述着装诸原则在图 2.25 中诠释较为到位，尽显职业团队风貌。





图 2.25　职场团队

2.2.6　职场西装的正确穿搭

西装(非休闲款)是职场中正装的典范，也是职场中的常规“保留曲目”。西装于 17 世纪起源于欧洲，时至今日已然成为全球范围内的男士的日常衣装。中国第一套国产西装诞生于清末，是“红帮裁缝”为民主革命家徐锡麟制作的。西装是一种腰部略收、肩部线条圆顺、袖型饱满服帖的服装，同时腋下、后背及前身增加的活动量可以让穿着者更为舒适。西装之所以长盛不衰，不仅着装效果能体现出大方简洁、端正、挺括、工艺精致感、合体贴切性及人体的美感，并且穿着者的年龄跨度大，适宜于各种年龄段及各种形体，而且有助于修整形体上的不足，还有一个很重要的原因是它拥有深厚的文化内涵。1839 年德国出版商卡尔 • 贝德克尔所编写的《旅游指南》是当时绅士们的旅行手册，书中浓墨重彩地叙述了如何去英国定制一套合身的西服套装。在 18—19

世纪，定制对于男士来说，并非只是为自己做一件合身的衣服那么简单，它是传统的绅士修养中不可或缺的一环，更是绅士精神的承载。一位英国老牌绅士 John Morgan 曾在其为《泰晤士报》撰写的礼仪专栏中说道：“每个男人都应该去定制一件西服，这样他才会对绅士精神更为了解。”定制西装先是将男人从繁复而活动不方便的燕尾服中解脱出来，之后又被技术革新的批量成衣抢占了市场。

1．款式

现在男子常穿的西装有两大类(图 2.26)，一类是平驳领、圆角下摆的单排扣西装。平驳领通常是属于钝领的一种，其领子的下半片和上半片通常有一个约 90°的夹角，非常适合日常的工作和生活。另一类是戗驳领、方角下摆的双排扣西装，其特点是驳角则向上微翘成尖角，若是包绢则会给人感觉越发高贵，更适合做礼服。另外，还有一种更适合年轻人的领形——青果领(图 2.27)，又名大刀领，也是礼服领中的一款，适合在隆重场合穿。西装还有套装(正装)和单件上装(简装)的区别。套装要求上下装面料、色彩一致，这种两件套西装再加上同色同料的背心(马甲)就成为“三件套”西装。套装如作正式交际场合的礼服用，色调通常以深色为佳，现代西装的面料日趋多样化，但是在正规的室内场合，最好用毛料制作，会有良好的视觉垂坠质感，更显自然、得体、大方；如果是夏季在户外，可以选择亚麻面料，因为亚麻比较透气，而且质地非常轻薄，穿着舒适、视觉凉爽；如果是参加派对，真丝应该是最好的选择，可以选择挺括、不缩水变形的重磅真丝，因为天然纤维有自然良好的光泽度，尤其是在夜晚的时候。所以面料在不同场合，对整套西装造型的效果影响很大。按照惯例，越是正规的场合，越讲究穿单色西装；在半正式交际场合，如在办公室参加一般性的会见，可穿色调比较浅一些的西装。在非正式场合，如外出游玩、购物等，可以选择单件休闲上装西服，配以其他色调和面料的裤子。







(a) 平驳领单排扣





(b) 戗驳领单排扣

图 2.26　平驳领和戗驳领西装





(c) 戗驳领双排扣

图 2.26 平驳领和戗驳领西装(续)



图 2.27 青果领西装

2. 穿法

西装对穿者有一定的束缚感，而穿着时又要讲究版型，对于西装纽扣的扣法应略有考虑：如果是正式场合，穿双排扣的西装一般应将纽扣完全扣上，穿单排扣的西装，若是两粒扣的只扣上面一粒，三粒扣的则只扣中间一粒，这样既可以防止身体活动导致西装变形，同时也会使着装者更为舒适；在一些非正式场合，可以不扣纽扣，透出一种自如的洒脱和自信。穿西装时衬衫袖扣一定要扣上，否则会给人以过于随便、不庄重之感。西装的驳领上通常有一只扣眼，这叫插花眼，是参加婚礼、葬礼或出席盛大宴会、典礼时用来插鲜花用的，在我国人们一般无此习惯。西装的衣袋和裤袋里，不宜放太多的东西，更不适宜散放钥匙、金属钱币等易发生碰撞声响的物品，最好将物品放在西装左右两侧的内袋里，比如较薄的名片夹，切忌将体量过大的钱夹置入内袋而导致西服上装变形。

西装的左胸外面有个口袋，在此胸袋里不宜插钢笔或放置其他东西，这是用来插手帕用的，术语是口袋巾或者袋巾，原是在必要时做清洁之用的，慢慢演变为一种装饰，看起来非常体面而绅士。说到口袋巾的质地，最不会犯错的基础款是白色亚麻面

料的，它也是正式场合搭配西装的最为郑重的礼仪要求；如果西装是黑色、蓝黑色、白色等素色西装，应选择与衬衫相同色调的口袋巾；如果是休闲西装，它的颜色应当和西装是同一色系。若是丝质面料，最好选择重磅真丝，这样才有挺度。口袋巾并非一定要搭配领带使用，若是同时搭配，切忌同样花色。口袋巾的折法可以比较随意，只要平整利落，不过于混乱即可，切忌使用定型的成品，否则会显得幼稚不正式。

知识小典

口袋巾的常用折法主要有三种：一字形折法(图 2.28)、三角形折法(图 2.29)、蓬松式折法(图 2.30)。

1．一字形折法

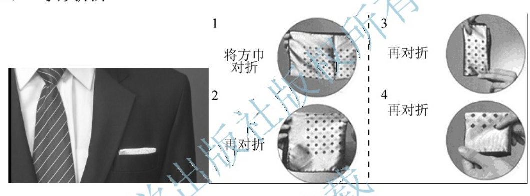


图 2.28　一字形折法

这种折法最为简单易行，基本要领就是将口袋巾多次对折，形成刚好适合西服口袋内里宽度的方形，之后将底边一侧朝里塞入口袋，以适宜面露出口袋水平直视 1 厘米左右为宜。这种折法适用于通勤装，即能够同时穿在工作、学习、休闲或者娱乐等场合的，并不局限于某种特定场合的服装。这种折法以容易折叠的棉布质地为好，且经典的白色为最佳；在稍微正式的场合，或者是商务西服上被广泛使用，折叠方法也非常方便简单，不会给人留下故作姿态的印象，非常自然亲切。

2．三角形折法







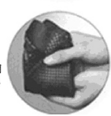


图 2.29　三角形折法



这种口袋巾装饰适用于严肃的正式场合，常见的折法是将手帕对角折叠后错开角尖平整地塞入口袋，关键是要保证其外观的平整妥帖。这也是适合出席严肃场合的折法，散发着高雅的气息，与晚礼服很相称。此折法不过不适合太过花哨的方巾样式，简单的条纹、波点为佳。采用此折法的白色麻质方巾是最为郑重的一种礼仪要求。

3．蓬松式折叠法

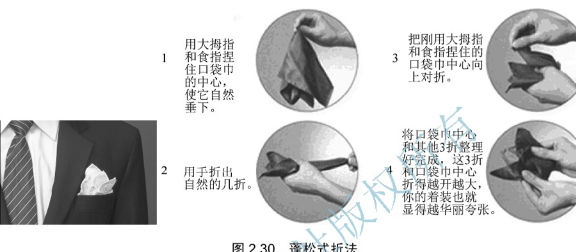


图 2.30　蓬松式折法

蓬松式折叠方式在所有折叠式样中(丝绸料子的手帕)是最为正式的。提起手帕的中心部位，让四个角垂下来，然后把手帕塞进胸袋里，让其保持一定的皱纹。将手帕调整，直到手帕的四个角都能被人看见。

3．衬衫

西装衬衫应当是长袖的纯棉或纯毛质地的正装款，衣领和袖口要求硬实挺括，领口与脖颈服帖合身，领口的设计一定简洁低调，精髓在于“时髦而又不随意”。穿西装时，切忌搭配短袖衬衫，衬衫袖口应比西装袖长出 1～2 厘米，领口应高出西装领 1 厘米左右，这样可以显出美观的层次感(图 2.31)。任何时候袖扣都要扣好，衣领处的扣子视情况而定，若有领带，衬衫扣必须扣至颈部，彰显绅士魅力，若不系领带，衬衫领口第一粒扣子应解开，但是如果露出里面的内衣、项链等是不雅观的。男士衬衫领通常放在西装内，女士不打领带时可以将大尖领翻至西装领外。无论何种场合，衬衫下摆都必须扎进裤内。如在衬衫外加穿水手领毛衣(最好不加)，则可将衬衫领放在毛衣里面。在正式交际场合，白衬衫无论搭配什么都合适，还可以选择米白色、淡黄色、淡蓝色、浅灰色等浅色系。衬衫与西装可以近色搭配，也可以反差搭配，最好是素版无图案或是同色暗纹的极简主



图 2.31　西装外套与衬衫之间的层次感



义。衬衫可以有褶纹，但不可以有皱痕。如果穿着休闲风格衬衫的话，那么不要忘记搭配卡其布、细帆布等相同休闲风格的裤子以及休闲鞋，颜色也不必拘泥于黑色、灰色等保险色系。

4．领带

领带是西装的灵魂，或者说领带与西装形同孪生兄弟。据说，1668 年，法国国王路易十四在巴黎检阅克罗地亚雇佣军，雇佣军官兵的衣领上系着的布带，围绕丝巾的这种方式逐渐被法国上流社会所采用。到了 19 世纪末期，随着时间的推移领结的外观也发生了变化，领结的末端变得越来越长，渐渐的就从短小精炼的领结演变成为了领带，领带的历史由此开始了。19 世纪末，领带传入美国，美国人发明了细绳领带(或称牛仔领带)，黑色的细绳领带是 19 世纪美国西部、南部绅士的典型配饰。后来又出现了一种以滑动金属环固定的细绳领带，称波洛领带(英文全称为 Bolo Tie 或 Bola Tie)，是一种美国风格的金属挂饰。现代领带基本沿袭 19 世纪末的条状款式，45°角斜向裁剪，内夹衬布、里子绸，长宽有一定的标准，色彩图案多种多样。经过几个世纪的演变发展，随着文明程度的提高，领带也越来越讲究艺术和精细，从款式、色彩上趋向更多元。服饰专家说，领带如同胸衣、裙子一样展现了人们的性别特征，象征着富有理性的责任感，体现了一个严肃守法的精神世界。领带最早传入中国的时间与西服传入中国的时间大致是一致，大约在清代晚期。

巴尔扎克曾说过“领带是男人的介绍信”，它让男士正装变得完整，好的领带搭配不仅是调剂正装单调乏味的良药更能起到画龙点睛的作用。正装款领带通常是罗缎、绸缎或天鹅绒等真丝质地的。凡是参加正式社交活动，穿西装就应系领带。即便是平时上下班或访亲拜友，只要穿上硬领衬衣，就要系上领带。领带基本上有两类，一类是传统宽领带，另一类是窄条领带。对于那些身材偏瘦或者既需要穿着正装又不想丢失个性的时尚年轻人来说，领带家族中的窄条领带就是不二之选，另外，窄条领带与休闲西装是不错的搭配；身材魁伟的人要系稍长款领带，体型偏胖的人则需要踏踏实实地选择传统宽领带，领带长度以到皮带扣处为宜。如穿马甲或毛衣时，领带应放在里侧。领带的色彩与衬衫相得益彰，如果西装款式或色调比较醒目，应该搭配以较为保守的领带，相反，如果西装样式保守，则可以配以一条色泽鲜艳或款式活泼的领带。在办公室，你需要的是带有斜纹、小圆点或是规则性重复图形的领带。领带可以鲜亮，但色彩不要太多。

领带的基本系法有五种(图 2.32)：四合一结(四手结)、双环结、双交叉结、半温莎结以及温莎结。佩戴窄条领带时不要打得太紧，尤其在领口的领结部分，要留有一定的余量，这样才不会给人一种紧绷不自然的感觉。



(a) 四合一结

图 2.32 领带的五种基本系法





(b) 双环结

(c) 双交叉结

(d) 半温莎结

(e) 温莎结

图 2.32 领带的五种基本系法(续)

5. 鞋袜

穿西装时，应配以牛皮、小牛皮质地的黑色或深褐色(黑色为首选)且鞋口低于脚踝的系带皮鞋(男士)，不可以选羊皮或猪皮质地的，羊皮太软，缺乏挺括感，猪皮太粗糙，磨砂皮鞋或翻毛皮鞋多属于休闲装。正装皮鞋款式不宜过于花俏，要求庄重而正统，除牛津鞋外，无图案无接缝的净式皮鞋为首选，即鞋面没有退换装饰性的缝线，可以与各种设计风格的西装配衬，属于正装男必备款。牛津鞋是一款经典的英式烤花皮鞋，英国礼仪专家 John Morgan 曾在《泰晤士报》的礼仪专栏中感叹道："除了牛津鞋和三件套西服，英国绅士的好时光再也找不到了。"牛津鞋最初并不是绅士精神的象征，反而出身比较卑微，鞋的前部被雕饰出小孔是为了方便在雨天的泥泞沼泽中跋涉，以利排水之用，一度曾是乡村绅士的至爱。之后因为大名鼎鼎的"不爱江山爱美人"的温莎公爵喜欢穿黑白两色的牛津鞋打高尔夫，而将此鞋引入上流社会，并风靡一时。牛

津鞋更适合一般商务应酬或社交场合穿，可以突显穿着者优雅高贵。西装裤子的长度通常到鞋面第三排鞋带眼为宜，这就要求每双皮鞋都需要有特定长度的裤子来与之搭配。男士鞋跟高度要适宜，一般不超过 3 厘米。浅色皮鞋只能搭配白色或米色等浅色西装，穿正装西装时切忌搭配布鞋、凉鞋或旅游鞋等休闲鞋。

正装袜要求纯棉或纯毛质地，色彩最好与裤、鞋成一整体(图 2.33)，或者鞋袜同色系，但也不可以反差过大。正装袜严格有别于运动袜，通常为黑色、深蓝色、深灰色等深色系，而白色只能搭配白色、米色等浅色系西装。正装袜的袜口应长于普通款式，一般应到小腿的 1/2 处，而且是防止脱滑的紧口，可以保证男士坐下、翘腿或下蹲时不会暴露小腿。



图 2.33　男士西装鞋袜搭配

6. 女士西装及鞋袜搭配

女士的西服套装无论在样式上还是在色彩上都与男装款有极大的区别，特别是现代的设计师做了很多大胆的时尚尝试，甚至融合了很多休闲装的舒适元素，款式更为灵活多变，让女士在表现端庄的同时又不失优雅，同时强调女性的柔美与温婉，所以女士的西服套装样式、花色繁多。套装色调的选择则较为宽泛，根据具体事件场合而定。套装有裤装和裙装两大类，公务场合两者皆可，正式的社交场合女士适宜着裙装，但是身材好的女性可以着质地考究、剪裁精良的长裤套装出席。公务场合裙摆的长度一般应该及膝或过膝，青春妙龄且腿形极佳者可以短于膝盖以上 2 厘米，社交场合则可结合当季的流行趋势而定，但是过于暴露大腿的迷你式、超短式绝非职场女性的明智选择。身形偏胖的女士切忌穿着显形体的紧身衣裤。

另外女士正装鞋袜搭配(图 2.34)与男士差别很大，如穿着裙装，女士需搭配长筒无图案肉色丝袜(最好是连裤袜，不易滑脱)，袜口不得低于裙摆下端。另外，丝袜易损，女士包内需准备一双“备袜”以方便换用。女士切忌以紧身裤代替长筒丝袜，最忌出现“三截腿”的不雅之态。女士鞋的皮质同样以牛皮或小牛皮为主，通常为非系带的浅口皮鞋，但是鞋跟高度一般为 3～5 厘米，切忌鞋跟碰触地面声响过大，所以要避免金属底，以皮底为佳。无论是男士还是女士，凉鞋都是职场(休闲场合除外)中的禁忌，

因为露出脚趾是不雅观的举止。但在现实生活中，仍然有不少女性会穿着细跟皮凉鞋走入办公室，这的确让她们看起来更加时尚而性感，但这不只表错了场合，而且增加了不安全隐患，因此女士们不如在鞋的款式上下足功夫。现代职场对女性的穿着要求较男性宽松，并不十分严苛，女性除了遵照前述细节要求外，时刻谨记优雅而不失庄重就对了。



图 2.34　女士西装鞋袜搭配

2.2.7　制服的正确穿搭

制服是指一群来自相同社会团体的人穿着统一样式的服装，用以辨识其正在进行的共同事情，或者用来分辨其职业或特别身份，如学生、警察和军人等。制服也可以制定阶级，例如，医院中工作的医护人员，通常以制服的款式和色彩区分级别及工种。另外，制服也是生活中角色扮演的道具，表示服从某种规章制度下的人的工作服装。对于某些行业，制服已经成为了该行业全世界公认的一种标识，比如军事系统、公检法系统、民航系统、医药行业、酒店行业、厨师行业、金融系统等。制服代表的是整体的团队形象以及团队精神，制服的细节差别可以反映所代表的团队文化。行业制服早已超越传统意义上的工作服概念，它对着装者有一定的基于规范和标准的提醒、约束和警示作用。制服的穿着状态可以体现着装者的精神面貌、工作态度甚或产品质量，制服的品质从某种程度上反映企业的经营状况和信誉等级。总之，制服存在的意义早已远远超出了它本身的价值。多数制服穿着时可能不方便，也可能不舒服，同时会遮蔽着装者的个性，但这些都不可以成为违规的借口，一旦决定穿上制服，就应该接受它并尊重它，尊重它所承载的文化理念及精神信仰。

穿制服的首要要求也是根本要求就是“整洁”，这看似简单，却是极难持之以恒的要求。“整”是整齐划一、符合规范的意思，是指每个成员都要严格执行团队对着装细节的规定，比如纽扣的扣法、领带的系法、胸牌的位置、丝巾的系法、丝袜的色彩图案等；“洁”是干净利落的意思，要求员工对待制服要如同自己的衣服一样，时刻保持它的洁净清爽、一尘不染。企业管理专家余世维说过，职业化就是看起来要像那一行的样子，就是说，五星级酒店的厨师不能看起来像街边卖烤羊肉串的。如何穿好制服不是员工单方面的责任和义务，更多地在于企业文化的说服力和感召力。

以企业制服为例，从礼仪角度来看，企业选择制服的基本原则有以下几个。

(1) 制服的款式切忌过紧、过透、过短、过露，或者过于宽袍大袖，应该剪裁得体、大方稳重，针对每位员工量体裁衣，以员工方便活动、工作为出发点。

(2) 面料的选择要考虑周到：一要考虑穿者的感受，即舒适自然、吸湿透气性好，这是最重要的；二要考虑视觉效果，有些行业讲求严谨、庄重(如公务制服)，有些行业讲求专业、标准、效率(如金融等商业制服)，有些行业讲求挺括、高雅(如航空制服、酒店制服)，有些行业讲求实用、耐磨(如学校、医疗行业制服等)。当然，美观、有特色是所有行业制服的共同追求，所以面料的选择不能一味地单纯考虑制作成本，而忽略掉制服所承载的企业文化。

(3) 制服样式设计及色彩搭配要具有现代感，同时可以反映企业文化及行业特点，做工要考究精致。员工对制服的好恶，也能够在一定程度上反映服务对象对企业员工外在形象潜在的评价，制服的款式应该首先获得员工的认可，必要的时候可以考虑使用员工民意测验。

(4) 企业后勤部门应该为员工维持制服的洁净提供有力保障条件，比如免费洗涤熨烫。

(5) 员工应该保持制服原始状态，不能擅自修改制服的样式及其他细节。质地精良、做工考究、设计感十足的制服会传递出企业高品质、实力强的信息。企业应该把诚信视为生命，这样员工才不会把职场当作秀场，才会建立集体荣誉感，才能珍视制服的存在。

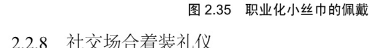
1) 西装领带的系法

2) 西装口袋巾的折法

3) 职业化小丝巾的系法(图 2.35)






图 2.35 职业化小丝巾的佩戴

2.2.8 社交场合着装礼仪

人们不断努力地学习和工作，都是为了更幸福地享受生活，但即便是休闲娱乐放

松的场所，有些对着装也是有程式化要求的，下面就重点介绍几种不同场合的着装注意事项。

出席大型室内演出，如听音乐会、听歌剧、看舞剧、看话剧时，欧洲国家最为重视，通常要着正装礼服，男士选择正规的西服套装，女士选择较正式的套裙或小礼服(简洁的晚礼服)。在我国，因为文化差异，规定稍有变通，男士可以着正装衬衫搭配西裤，色彩不要过于艳丽；女士可选择淡雅色系套裙，比如米色、淡粉色等，配饰不宜过多和过于华丽，搭配高跟鞋。衣着一定要干净整洁、大方得体，这是对艺术的尊重。切忌背心、短裤、牛仔裤、T 恤衫、拖鞋等休闲装或奇装异服入场。

参观博物馆、美术馆、纪念馆等文化艺术场时，要避免衣衫不整，最好着正装，即便受条件所限(比如游客)，也不可着背心、短裤、拖鞋等“清凉装”入馆，要提前做好准备。

出席生活中半正式的活动或宴请(比如婚宴)时，男女着装可以依具体情况而定，如果请柬中有明确的着装要求，应该遵从；如果没有特别要求，着装可以较为随意，但是应该注意中国传统文化对色彩搭配的习俗，通常以暖色表达喜悦和祝福，以冷素色表达悲痛和哀悼。所以若是喜宴，应该尽量避免一身冷素色的出现；若是追悼，则正好相反，素衣素饰为庄重的选择，一般以黑色为宜。

出席正规、大型的活动或正式宴请(比如大型颁奖庆典)时，男女皆应盛装出席，西装礼服为男士的不二选择，而且多为黑色为主的深色搭配，可以尽现绅士风度。女士礼服的选择范围较广，无论从风格造型、色彩装饰、面料配饰上都更为丰富多彩。比起更为大胆、浪漫、时尚的现代晚礼服，女士的日礼服则更偏重于含蓄、端庄和郑重，质料以毛、棉、麻、丝绸等天然材质为佳。

明末清初的著名戏曲家沈自晋在《望湖亭》第十出中说道：“虽然如此，佛靠金装，人靠衣装，打扮也是很要紧的。”话虽如此，再美观的衣饰也会因为所穿人的不良仪态而黯然失色，相反，再简朴平时的衣饰也无法遮掩所穿人的优雅高尚气质。所以想要衣品，先修人品。

2.3 佩饰如何画龙点睛

这里的饰品指的是用于美化个人仪表而佩戴在个人身上的装饰性物品，包括各类首饰、手表、腰带、围巾等。搭配方法的重要性不亚于服装搭配规则，甚至高于服装搭配，因为衣装是人的必需，有遮羞御寒的实质性作用，即便穿着不甚得体，也不会受到太多的诟病，只当是不在意的无心之举罢了。但佩饰从功用上看基本是为了美化，是近乎绝对的刻意行为，它会较直观地透露佩戴者的文化修养、身份地位、价值取向等信息。佩戴得体会画龙点睛，反之则会画蛇添足，以至弄巧成拙，所以我们必须了解饰品佩戴的基本规则和方法。



2.3.1 佩饰总原则

首饰(图 2.36)的种类比较繁杂，从世界范围看，不同地域、不同民族的佩戴文化都



大相径庭。首饰的佩戴如同饰品本身是一门艺术，佩戴饰品之美包括两层含义，一是饰品本身的美，二是饰品与佩戴者互动后产生的共鸣之美。这里所谈及的佩戴方法和规则，主要是从礼仪的角度审视我们日常生活和工作所需，应遵照“符合身份且少而精”的简约原则。具体包括以下规则。

(1) 数量少为上，一般“饰不过三(种)”，必要时，不佩戴可能收效更佳。身体局部饰品一件为宜，比如戴眼镜者不宜戴耳饰，项链及胸针不宜同时佩戴等。

(2) 色彩和质地相同或协调为佳，佩戴两件或两件以上饰品时，应力求同色同质，同时要注意与服装色彩和质地的协调。

(3) 品质精为佳，这是画龙点睛的关键。它是饰品的质地纯粹度、视觉感染力、情感交流度、专业设计感、做工考究度的综合反映。

(4) 饰品通常有清晰的性别界限，在选择时要加以区分。女士在工作场合最好避免过分强调性别的华美饰品，容易引起异性工作伙伴的注意。职场中的男士通常不佩戴装饰性的饰品。

(5) 饰品的年龄界限较为模糊，通常要靠自己把握。青年人的自由度最高，无须受材质限制，时尚流行、个性创意的款式是选择重点。中老年人则回归传统经典款式，选择重点在高端材质和考究做工，比如贵重金属、名贵珠宝玉石等。这也恰好顺应了经济实力的变化规律。



(6) 饰品不宜佩戴在肤质、身材欠佳的部位，会突出缺点，选择时要注意扬长避短。

(7) 名贵的珠宝饰品只适合出现在类似晚宴的较大型、隆重的社交场合。过于炫耀财富的饰品不适宜在工作或休闲场合出现，体量过大、价值过高或者数量过多的佩饰会传递炫富媚俗之信息。



图 2.36 珠宝首饰

2.3.2 饰品佩戴的方式

1. 发饰

发饰既有束发的功用，又有装饰的效果，职场中的女性应该更侧重于前者，通常不宜佩戴任何单纯装饰性的发饰，如需束发时，避免选用夸张炫目的饰品，以精巧、简约、雅致及深色为佳。如所属企业提供统一的佩饰，(图 2.37)员工应按要求佩戴，不可随意调换。男士无论是工作中还是生活中通常无须佩戴发饰。





图 2.37 职场女发饰

2．耳饰

耳饰种类繁杂，具体包括耳钉、耳环、耳坠、耳钳等，佩戴方法通常为左右耳垂对称搭配，不宜单耳多只佩戴，男性通常只在左耳单只佩戴“钉式”耳饰。戴眼镜者不宜佩戴耳饰，以免使局部的视觉效果过于繁乱。首先，选择耳饰时要结合个人脸型、容貌等细节特点，耳环的形状避免与脸型重复，也不可与脸型极端相反，应该相互平衡。“环形耳饰”对脸型有视觉扩张的作用，适合于长脸女性；与此相反的“吊坠式耳饰”对脸型有视觉拉伸的作用，适合于圆脸女性；弧线形耳饰有利于缓和脸部的角度，比如水滴型耳饰适合于方脸或菱形脸的女性；角度十分明显的耳饰，如三角形、方形等，选择时要比较小心，不适合脸型本就棱角分明的女性；“钉式耳饰”较为百搭，适合任意脸型的搭配，其简约精巧的特征更是职场女性的最佳选择；造型夸张、品质华贵、动感十足的耳饰则不宜出现在工作场合。其次，耳饰的选择要与佩戴者发型、服装相吻合，年龄、身份不同的女性在不同的场合会通过发型、服装的变化传递不同的信息和内涵，比起休闲生活，工作场合更适合选择质地较为贵重(贵金属、珍珠、宝石等)、款式精巧传统、做工考究而有设计感的耳饰。



3．颈饰

颈饰包括项链和项圈两大类，吊坠式又属于项链中特别的一个分支，项圈又称为硬项链。具有承上启下作用的颈饰极易吸引他人的目光，“承上”修饰脸形和脖颈，“启下”与上装相呼应，过于成熟和夸张的款式非但不能画龙点睛，反而会画蛇添足地夺去佩戴者的荣光。所以，用心选择一款能够放大自身优点的颈饰有助于提升佩戴者的整体气质，颈饰的选择应该考虑脸形、脖颈的长度、着装的色彩和质地以及环境、季节等。尺寸较为宽松或者吊坠较长的项链具有视觉的拉伸感，即“V 或 Y”形，适合脖颈短粗、圆脸的女性，长脸的女性可以选用近似“O”形的吊坠以缓和脸形；脖颈细长的女性选择较多，项圈以及类似项圈长度的项链都不失为佳配；较为粗重或棱角清晰的颈饰对佩戴者要求较高，脸形及脖颈不够完美的女性应避免尝试。颈饰的色彩通常与服装近似或反差搭配，着装较为清凉的夏季应搭配细巧、淡雅的颈饰，色彩丰富的服装配以简洁单纯的颈饰为好，可以相互平衡。上装的领形要给颈饰“留出”足够的空间，比如“V”形或较大的圆领，衣领处设计较为繁杂的上装不宜再佩戴任何颈饰，

以免产生尴尬的冲撞。女性在工作场合的颈饰以精致、简约、单纯为宜，不应出现过于个性化的搭配。职场中的男性最好不要佩戴任何颈饰，如有需要，“隐形”为妙。

4. 指饰

指饰即手指上的佩饰，俗称戒指，它是手部最为重要的饰品，是全部饰品中唯一除了装饰功用，还具有特定文化含义的饰品。提到戒指，大多数人都会联想到订婚和结婚仪式，在人生的新起点，人们用赠送和交换戒指以示对爱情的纪念，这个习惯从欧洲的中世纪延续至今，象征着爱情将两人紧密相连的愿望。除了装饰作用之外，戒指在历史上曾经具有与政治、王权、宗教息息相关的实际用途，比如印章戒指、钥匙戒指、骸骨的纪念戒指、放入毒药的戒指、作为武器的戒指等。戒指的“圆形”是永远和循环的象征，订婚戒指和结婚戒指是对爱情永恒的美好祝愿，同时也是一种契约的证物之一，具有神圣的使命。在西方的传统文化中，结婚戒指通常戴在无名指，而且是常带不褪的，被看作手指的一部分。据说左手比右手更靠近心脏，人们认为无名指与心脏是连接着的，由此产生了在左手无名指佩戴婚戒的习俗。

现代社会人们在传承历史文化的基础上，又衍生出许多新的戒指文化，首先是源于钻石生产者出于经济利益而引发的有组织的广告攻势，商家这一销售策略巧妙地操纵了全球的年轻情侣，使钻石成为了爱情的象征，钻戒也就顺理成章地成为了婚戒。其次是戒指赋予所佩戴手指更多的新含义：小手指表示独身主义，无名指表示订婚或已婚，中指表示恋爱中，食指表示单身中。但是在衣饰纷繁、文化多元的现代社会，年轻人实际上并不拘泥传统惯例，多以喜好为出发点，任意选择佩戴的款式和方式。不过在职场中，无论男性还是女性，皆不宜佩戴款式过于夸张怪异的戒指，数量上不宜超过两枚，若在同一只手上佩戴两枚戒指时，最好选择相邻的两个手指，戒指的材质和款式要与着装及其他饰品(特别是腕饰)相协调。

5. 腕饰

广义的腕饰包括修饰手腕和脚腕两大部位的饰品，狭义的腕饰单指手腕部的饰品，即手链、手镯和手表。脚腕饰品不宜出现在工作场合，所以这里提到的是狭义的腕饰佩戴。手链是单条佩戴，手镯是单只或双只佩戴都可以，同一只手不宜佩戴多条手链或多只手镯，手链、手镯和手表不能出现在同一只手上。在工作场合，无论男性还是女性，最好不要佩戴除了手表之外的其他腕饰，原因有二：一是容易妨碍工作，二是容易引起他人注意。如果工作环境允许，女性可以本着简约的原则酌情搭配手链或手镯。

6. 正装手表和正装腰带

手表和腰带是工商界男士的重要佩饰，既有装饰作用，又有很强的实用价值。“正装”给出了明确的选择限定，极大地缩小了选择范围，它是社交、商务活动或是办公室等比较庄重严肃场合的代名词。(图 2.38)“正装表”的款式造型通常偏向传统典雅，皮质表带正好与皮带与皮鞋相契合，较薄的白色圆形表盘在衬衫袖口间若隐若现，履行了正装搭配的简洁品质，无过多烦琐功用和奢华装饰的简约利落不会抢走精致礼服

的风头。在较为正规的场合，成年人不要佩戴广告表、卡通表等与身份不相符的款式。正装皮带的选择同样遵循简洁大方的原则，针扣式皮带为男士的上佳选择。职场中要避免使用过度装饰的烦琐奢华款皮带，皮带色彩一般与皮鞋相同。





图 2.38 正装腕表和腰带的基本款

饰品的选择本就不是黑与白那么简单，它与着装一样，看似表面，实则是个人内在修养的体现。佩戴之美源于审美能力，审美能力决定生活品质，所以不断地学习、拓展个人素养才是关键。

2.4 美好的仪容

仪容，即人的容貌，由发式、面容以及人体所有未被服饰遮掩的肌肤所构成，是个人仪表的基本要素。尽管“人不可貌相”，但在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价，因为外在的表现实则是内在的反映。在个人的仪表问题之中，仪容是重中之重。古语有云：“身体发肤，受之父母。”天生丽质的自然美可遇而不可求，所以多数人需要后天的仪容修饰，但是仪容修饰并非等同于“化彩妆”，这取决于个人的先天条件、文化艺术修养及价值取向，同时受到整体社会价值观、经济发展水平及科技发展水平的影响和限定。要做到仪容美，就要内外兼修，内修思想文化，外辅美容修饰，以期秀外慧中，表里如一。

仪容美的原则是美观且得体，所以美容修饰包括三个层次的内涵：清洁、保养和妆饰。整洁是仪容美的基本要素，也可以说是最简单、最普遍接受的仪容美。细部的整洁是男性仪容美的重点，女性的仪容美相对复杂多元，在整洁的基础上，更侧重保养和妆饰。今日社会，女性选择权的自由度愈加扩大，无论是清爽整洁的素颜，还是略施粉黛的妆容，都不失为正确的选择。但是在当下社会的某些职场中，比如女性空中乘务员一律要求带妆上岗，还有一些庄重的或是较为隆重的社交场合，女性通常需要配合服饰化妆出席，这符合当下社会的价值取向，体现出当下社会的礼仪习惯。

2.4.1 仪容美的基本规则

对美的追求是人类的天性，化妆的起源难以追溯，从原始社会，人类就会将动物油脂涂抹到身上以示皮肤的健康光泽，所以化妆的历史几乎与人类的历史相生相伴，

只是因各社会时期的主导文化不同有不同的学说而已。现代社会对美的追求愈加自由和个性化，美容的方式也愈加多样化和科学化，这是人类生活品质提升的重要表现。仪容美的前提是健康，危害到健康的美则失去了根本意义。健康的饮食习惯和良好的生活方式才能使仪容美得以长久。仪容美的基本规则主要有以下几点。

(1) 控制体味。在非私人空间，要极力避免自身或随身携带的物品发出令人不愉快的刺激性气味，包括汗臭、体臭、口臭、烟味、酒味、大蒜味、韭菜味等。避免使用气味浓烈的化妆品及香水，以免成为“嗅觉公害”而造成他人的不适。

(2) 注意细部的整洁。如眼角、鼻腔(男士要注意鼻毛的修剪)、口腔、胡须(男士在职场中面不留须)、耳窝、指甲等。职场中不宜留长指甲及做夸张怪异的美甲妆饰。出于健康的考虑，对于生活中喜欢做指甲养护和修饰的女性，建议自备一套专业的美甲工具，以防疾病的传播。

(3) 注重学习专业的美容护肤知识。对于保养品及化妆品的选择要适宜而科学，选择非正规生产的劣质产品不如不用。

(4) 女士妆容要适时适度，应该与年龄、容貌、肤色、身材、服饰、气质、社会角色等要素相协调。

(5) 关于职场中的发式要求：男士的发型要求前不遮眉，侧不遮耳，后不及领。女士要求前不遮眉，发不过肩，长发盘起。及时清洁头发，避免异味。正规场合的发式通常不宜过于夸张怪异，最好不要焗染彩发。(图 2.39)




图 2.39 职场发式

2.4.2 关键的仪容礼仪

1. 保持口气清新

口腔异味，俗称口臭，不只给个人生活造成不便，也是公众场合造成他人不适的一种“嗅觉公害”。有些人对于自身习惯性的口臭习以为常，在与他人近距离打交道的过程中毫无遮拦，看似小事，实则会影响个人的社交形象。口腔异味会在瞬间摧毁精致的妆容。口臭产生的原因多半是因为不正确或是不良的口腔卫生习惯导致的口腔疾病引起的，比如龋齿、牙周炎等，其次是因为胃肠疾病，再次是因为食用了有刺激性味道的食物，比如蒜或韭菜等。另外，还有一些其他原因也会引起口臭。我们应该养成良好的口腔卫生习惯，一是运用正确的刷牙方式做好早晚清洁，二是饮食后及时漱



口及使用牙线清洁牙齿以防止食物残留，三是定期到正规口腔诊所做口腔检查，每人通常每年应该做一次牙齿洁治，吸烟者则应半年一次。另外，食用刺激性气味的东西所产生的异味，除了口腔以外，还会从全身的皮肤毛孔释放，通常需要 72 小时才能完全消除，所以如有外出安排，之前的 1～2 天内就要注意饮食的安排。如果排除口腔疾病的原因，应该及时找出其他病源，从根本上消除口腔异味的问题。

每个人在出门前都应该刷牙，若还是自检到口腔异味，应该临时稍加处理，比如口香糖、口腔喷雾剂、漱口水等。在与他人交往过程中尽量保持距离，以免造成他人的不适和尴尬。清洁的牙齿和清新的口气是整洁妆容的重要组成，是个人良好生活习惯的体现，是代表个人修养的无形名片。

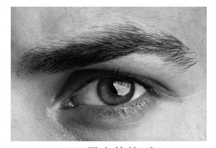
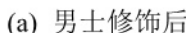
2．好肤质重在内外兼顾

皮肤覆盖全身，是人体最大的器官，主要承担着保护身体、排汗、感觉冷热和压力等功能。每个人更为注重的是面部皮肤，因为它等同于人际交往最为直观快捷的名片，光洁健康的皮肤是靓丽妆容的基础，会增加社交的自信。保持良好的肤质需要内外兼顾，皮肤所呈现的色泽、状态通常是身体健康状况的晴雨表，一要有定时充足的高质量睡眠，就是所谓的睡饱美容觉，二要有规律健康的饮食习惯，三要定期适度地运动排汗，四要有愉快的心情，五要有合理科学的外在养护。根据所表现的不同特征，皮肤总体上分为五类：干性皮肤、中性皮肤、油性皮肤、混合性皮肤和敏感性皮肤，外在养护需要根据不同的肤质选用不同的护肤方式及护肤用品，而且要结合所在地的季节和气候。皮肤养护基本上重在清洁、保湿、防晒三大方面，此外，油性皮肤要注意控油，混合性皮肤注意调节各个局部的平衡，敏感性皮肤尽量选择无色、无味、少添加的护肤品。习惯于做面膜的人应该选择正规渠道的成品面膜，而非自制的果蔬面膜，因为皮肤有自己的酸碱度，在无法确定所使用物品酸碱度的时候，反而容易对皮肤造成伤害，而且还存在营养能否被皮肤吸收的问题，所以科学的养护尤为重要。外在护肤远没有内在调节来得重要，况且随着岁月的流逝，任何护肤品都无法留住青春的容颜，所以良好的生活习惯及健康的心态才是关键。

3．眉毛的修饰很重要

多数人认为面部五官中眼睛最重要，因为它可以反映人的内心世界，若论表情达意，眼睛是重中之重，但是要做到面部的“眉清目秀”，重点的修饰对象恰恰不是眼睛，而是眉毛。北宋词人王观创作的《卜算子・送鲍浩然之浙东》中提到：“水是眼波横，山是眉峰聚。”可见眉眼的山水相依之态，只有山清水秀，才能眉清目秀，所以眉眼必须分明。男士的眉毛无须过多修饰，因为可以尽显阳刚之气，而女性眉毛的“天女散花”状是需要特别加以修饰的，目的是做到眉眼之间有清晰干净的无干扰地带，这就需要用修眉刀将多余的眉毛去掉(图 2.40)。眉头起于内眼角相垂直的位置，眉峰处于整个眉毛的三分之二处，即眼睛平视前方时眼球外缘所对应处，眉梢在鼻翼与外眼角直线相连后延长至与眉毛的相交点，眉头、眉梢基本处于同一水平线上。眉清目秀加上健康光洁的肤质便可以成就素颜的干净利落，给人以纯净清雅之感。





(a) 男士修饰后


(b) 女士修饰后

图 2.40 眉毛的修饰

4．使用香水要适度

香水独立于化妆品，自成一个体系，是一种生活品质的象征，更是一种特别的文化符号，也是一种私密的奢侈品，甚至是一种艺术品。香水已经成为了部分现代人的一种生活依赖。香奈儿说过："一个没有味道的人是没有将来的。"早在公元前 1500 年，埃及艳后克娄巴特拉七世就已经开始用 15 种不同气味的香水洗澡了，在那个时代，在公共场所不涂香水是违法的。欧洲的香水业真正起始于 16 世纪，到了 17 世纪，路易十四时代是法国香水与香料产业的巅峰期，因为当时的人们没有沐浴的习惯，所以香水等同于"除臭剂"。拿破仑在征战期间，曾经一天用掉 12 公斤"法高纳尔"香水，堪称香水迷；古埃及君王用香水浸泡自己的战船；路易十五将皇宫搞成香气四溢的"香水之宫"。第一次世界大战之后，由于女性消费的上升、生产技术的提高等因素，香水真正进入世界性的普及阶段，并于第二次世界大战之后进入蓬勃发展时期，直至今天。

现代社会人们对香水的理解和使用已然不同往昔，愈发偏重于其文化内涵对个性化的诠释，尤其对国人来讲，香水的使用完全脱离对体味的遮掩功能，仅仅是出于对美好香氛和生活品质的追求，香水的使用属于一种时尚礼仪。所以非常有必要了解香水文化、香水正确的使用方式、香水的使用礼仪等相关知识，以免适得其反，造成尴尬的嗅觉污染。

知识小典

香水的等级

香水因为赋香率的不同，也就是所含香精浓度的不同而分成五种不同的等级，从浓到淡依次为香精、香水(淡香精)、淡香水、古龙水(科隆水)、清香水(清新淡香水)。赋香率越高，香精浓度越高，则意味着香味的持久度越长，品质也就越高，价格越贵，因为香精是非常昂贵的。

第一类被直译为香精(Parfum)，又称为浓香水，它是最为昂贵和高级的香水，属于香水中的豪华版，赋香率为 18%～25%，香气可持续 6～8 个小时，此类香水适合体味较重、性格更为开放张扬的欧美人，亚洲市场相对较小。

第二类就是香水(Eau de Parfum，EDP)，又称为淡香精，赋香率为 12%～18%，香气

可持续6小时左右，价格中等偏上，比一般的香水贵一些，早上使用后全天无须补香。

第三类的淡香水(Eau de Toilette，EDT)应用最为广泛，从居家到办公都适用，赋香率为7%～12%，香味可维持2～3个小时。此类香水是目前消费量最大的香水种类，而且容量大，香型多种多样，价格相对便宜，是初次尝试香水者不易出错的选择。

第四类是古龙水(Eau de Cologne)，又称为科隆水，赋香率为3%～7%，香气通常只能持续1～2小时，男性香水多半属于此等级。

第五类也是最为清淡的即清香水(Eau Fraiche)，赋香率为1%～3%，市面上的须后水、体香喷雾、香水剂等都属于这一等级，可给人带来神清气爽的感觉，但留香时间较短。

香水级别的选择可以配合季节、气候以及活动场合的变换进行调整。通常情况下，赋香率较高的香精适合晚上及秋冬季节使用，比如参加派对之类，秋冬季节温度较低，香味释放得也会较为低调；香水类适合于白天使用，淡香水及古龙水更适合于办公场合、运动时或温度较高的夏季使用，香气不会过于浓郁。

1. 香水味阶与香调的变化

“试香”是选择香水非常重要的环节，香水在试用时因为酒精的挥发以及与体味的融合所产生的不同气味称为味阶，具体包括前味、中味和后味。先将香水喷在手腕上或是试香纸上，等香水干了之后再闻，品质良好的香水均具有前味、中味、后味三段式的连续变化。前味，香水喷在肌肤上10分钟左右所散发出的具有遮盖性的香味，会参杂酒精的味道。中味，是在前味之后的10分钟左右所产生的香味，随着酒精逐渐挥发殆尽，此时的香气便呈现出香水原本的味道。后味，是香水使用约30分钟后所呈现出的味道，因为它综合了使用者的体味，从而产生最为真实个性的香氛，可以据此做出最终的选择和判断。

香水的香味在日常使用中会随着时间的推移而发生变化，每一种变化散发出来的香氛都有着微妙的差别，这些不同的香味我们称为香调，具体分为前调，中调，后调。前调持续的时间最为短暂，从接触到肌肤的一瞬间开始只能维持10分钟左右，味道通常较为清新，但是因为挥发性较高，比如柠檬、柑橘类的香味，所以会很快转入中调。中调是香水最为本真的味道，也是香水味道的重中之重，所以通常称为“香核”，以各种植物花草香料为主。依据赋香率的不同，香水的中调可以持续半小时至数小时或者更久一些，它是香水的精华所在，也正是传递给周遭的主要的香氛信息。后调又称为余香，加入了微量的动物性香精，比如麝香。余香的持久度最长，因为与使用者的体味充分融合，所以是一种整合之后的淡淡的味道，可以持续数小时甚至数日之久，有绕梁三日之感。最好在出门之前的20分钟左右使用香水，待到酒精挥发过后呈现出本真味道，也正是香氛最好的时机。

香调的选择如同香水级别的选择一样要因人因事因时而异，因为它是一种极为私人的奢侈品，所以个人的年龄、性别、性格、情绪、职业、身份、文化素养，甚至价值观等无不影响着对香调的理解和喜好，相对应地，他人也能够通过香水的香调及其浓淡程度获取使用者的部分个人信息，正所谓“闻香识女人”吧。

2. “穿”香水的方法

要使香水的气味得以最佳释放，一定要掌握正确的使用部位及方法。第一，香水一定要抹擦在干净的肌肤上，应该在沐浴之后使用。因为人体肌肤在活动中极易出汗，从而散发出让人生厌的体味，香水混合体臭会产生更令人不舒服的气味，结果会适得其反，造成“嗅觉污染”。第二，香水若要直接用在皮肤上，最好使用在体温较高的部位，所以只需少量喷于或点擦于指尖、手腕(脉搏跳动处)、肘弯、颈项、耳后、腰部两侧、膝盖后的腿弯以及脚踝即可，使用在身体的下半部分比上半部分效果更为理想。另外，香水也可以少量喷在裙摆处，香气会随着裙摆的摆动而轻柔散放。第三，如果是敏感性肤质要慎用香水，因为其中含有酒精容易造成皮肤过敏，可以考虑用在羊毛、尼龙类的衣物上不易留下痕迹，不过衣料上的香味是很难消除的。第四，“穿香水”的时候最忌讳使用过量造成嗅觉公害，所以通常要根据香水的香味浓度选择涂抹方法。香精类应该少“点”为佳、点到为止，而且适合于晚上的宴请或派对；香水类可以连点成“线”，切忌抹擦式涂抹，会导致气味的变异；古龙水级的更可以放纵地喷雾成“面”，然后在香雾中旋转停留片刻，这样可以使香氛均匀持久。香水的使用过程中要注意手部的干净，不要用脏手触碰瓶口，以免造成污染而影响香味。每次使用过后要拧紧瓶盖，避免香味的挥发。

3. 办公场合的香水使用礼仪

办公场合是工作的地方，需要与休闲、娱乐及日常生活严格加以区分，工作时需要的是集中精力和全神贯注，所以办公时切忌选择香气浓郁、浓烈的极具性别、个性渲染的香水类型，应尽量使用清淡、中性香味的淡香水，否则会成为众矢之的。女性可以选择淡雅的花果香调，比如柑橘香调，男士则适合隐约的香型，让人感觉若有若无，散发出清新和沉稳气质，比如木质香调等。

4. 男士使用香水的注意事项

香水并非女人的专利，现代社会中的男士愈加注重生活品质的提升，香水也就愈加受到男士的青睐。但是男士在使用香水时有些不同于女士的地方，需要特别加以注意，一是使用的部位，二是使用的禁忌。

比起女性，男性强调的是阳刚之美，亚洲男性不同于体味较重的欧美男性，所以香味控制在“若有似无”为宜，用香部位也需要有所控制，基本上锁定在四个部位：颈部、耳后、胸膛及手腕。对于香水类的使用要遵循“点到为止”的原则，古龙水类则可以喷雾方式涂擦。

男士使用香水的禁忌主要还是基于对香味的控制，首先，避免香味过浓、用量过多，否则会让他人产生厌恶情绪，不仅失仪，而且极易影响个人正面的社交形象；其次，避免香水与其他气味的混杂，比如浓郁的发油或摩丝的香味，吸烟的男士最好不要用香水，否则易产生让人难以忍受的怪异味道；再次，男士绝对不可以使用女士香水，否则会让人怀疑他的智商是否出了问题；最后，穿着过于随便或邋遢的男士，比

如光脚穿凉鞋者，最好不要使用香水，会让人产生不协调之感。

5．香水的使用禁忌

香水使用过量是失礼的行为，即使是香味也无权强迫他人共享。过于浓烈的香气会挟持他人嗅觉，造成“嗅觉污染”，引起周遭的反感和不满。由于香水的长期使用可能造成使用者习惯性“嗅觉失灵”，所以当使用者可以闻到香味时就表示已经达到他人无法忍受的程度。使用香水时不要两种以上混用，不要与强调香味的洗发、润发乳等产生气味冲撞。香水不宜使用在脸部以及敏感性肤质上，否则容易造成皮肤过敏等炎症，敏感性皮肤可以尝试酒精成分低的婴儿香水。使用时还应该避开容易流汗的身体部位，比如额头、腋下及鞋内；阳光能够直射到的部位也不可以涂抹香水，否则经过紫外线照射后会产生斑点。另外，切忌将香水用在金银、珍珠等饰品上，否则容易造成其损伤，也不可喷在棉质、真丝、皮毛质地的衣物上，同样会造成变色或损伤。



除了上述常识，香水使用者还应该清楚有些地方和场合不适宜使用香水，比如到医院探视病人、参加葬礼或宗教仪式、参加品茶会等。另外，参加聚餐时香水最好不用或在腰部以下点到为止，这是对他人的尊重，是个人基本修养的体现。



2.4.3　女士的化妆礼貌

化妆属于较为私密的行为，女士要注意化妆的时间和场合，在公众、异性面前不要化妆或补妆，哪怕是整理头发，都会被视为举止不雅和缺乏礼貌的。化妆要在上岗前完成，不可以边工作边随意地摆弄化妆品，或者与其他同事交流及议论。工作期间，应该注意保持妆容的整洁，一旦出现残妆，应及时到化妆间或洗手间等私密场所进行补妆。此外，不要向他人借用化妆品，每个人的肤质及生活习惯都是不同的，相互借用化妆品既不卫生，又可能造成细菌交叉感染，会给他人造成不便。

本章小结

- 形体美既属于自然美，又带有社会性，需要内外兼修而得。
- 中华服饰从原始社会到近现代社会的“由简入繁，再由繁入简”的历程正是从另一个具象文化层面深刻映射出礼制仪法对民众生活的重大影响，礼仪文化的发展变化也是人类社会文明层次不断提升的有力表现。
- 在快节奏的现代社会中，服饰搭配同样需要拘礼，具体依个人特质、时间、场合、事件等主客观状况的不同而定，以期展示更为专业、高效的自我并给予他人更为诚挚的尊重和理解。
- 仪容礼仪旨在提升颜值的基础上，打造秀外慧中、表里如一的品格风范。

问题与应用

1．你同意“瘦即为美”的说法吗？为什么？如何理解形体美及其评价标准？

2．为自己订立一份周详并切实可行的健身计划，说说如何“坚持”执行？
3．原始社会、奴隶社会、封建社会以及近现代社会服饰文明的特点各是什么？
4．结合实例，谈谈你对生活中不同场合“品质着装”的看法。
5．你平时有佩戴饰品的习惯吗？如何理解职场佩饰的“约束”？
6．同意“女士素面即为对他人的不敬”的说法吗？为什么？
7．人类从什么时候开始“化妆”？为什么要化妆？为什么不能当众化妆？

第3章 仪态礼仪

学习目标

1. 了解生活举止与职业举止的区别。
2. 理解生活举止的基本原则。
3. 了解握手、鞠躬等日常见面礼。
4. 理解职业化举止的三个递进阶段。
5. 掌握职场中规范的站、坐、蹲、走、手势等细节要求。
6. 掌握人际交往中如何做到礼貌言谈、文明为人。
7. 明确表情的来龙去脉并学会善用表情。

内容预览

在第 2 章，我们探讨了如何塑造得体的个人综合形象之仪表礼仪，本章中，我们将继续这个话题，从个人仪态方面着手更为深入地学习文明做人的动态的基本规范。仪态礼仪主要包括三大要素：言谈、举止和神情，三者相辅相成，皆由心而发，于日常生活和职场有着不同的规范和要求，通过严格科学的训练变偶然为习惯，使习惯成自然，内外兼顾地提升个人综合素养。

导入案例

新加坡空姐

新加坡，国土面积 700 多平方公里，人口不足 550 万，但是新加坡航空公司却曾经一度成为全世界市值最大、利润最高的五星级航空公司。成功的原因之一就是其建立的差异化的品牌形象——空姐。凡是坐过新加坡航空公司航班的人，都会对温柔体贴的新加坡空姐产生深刻的印象。1994 年，新加坡空姐还作为第一个商业人物进入了伦敦的杜莎夫人蜡像馆，能够被选入这个蜡像馆，绝对意味着一种荣誉。哈佛商学院称之为“将优雅、殷勤和亲切的亚洲古韵在客舱内演绎为现实”。新加坡航空公司在打造这个与众不同的形象时可以说是颇费心思。首先，从服装上着手，空姐身上的制服已经成为特别的标志，这是巴黎著名的服装设计师根据马来西亚人的传统服饰独特设计的一种纱笼，采用蜡染布料制作而成，充满异域的南洋风情，显得既优雅又亲切，而且不失职业风范。新加坡是一个文化多元的国家，其人口来源主要是华人、马来西亚人、印度人以及欧美人，但是新加坡在整个国家当中都非常强调一种传统的东方儒家思想。在新加坡空姐身上，东方礼仪的行为方式被强化了，体现出亲切、热情、优雅、体贴的东方女性的形象。这就让东方女性的魅力放大到极致，新加坡空姐就成为新航提供优质服务的完美的人性化的体现。这个策略大获成功，新加坡空姐因此成为了新航最好的品牌代言人，构成了其关键的核心竞争要素之一。

3.1　得体的举止

举止主要是指人的姿态和动作，属于人的肢体语言，又称身体语言。人的每一举手投足都可以传递人的思想，可以形象地表情达意以达到沟通目的。举止可以较为直观地反映一个人的素质、受教育的水平及能够被别人信任的程度。在社会交往中，一个人的举止行为既体现他的道德修养、文化水平，又能表现出他与别人交往是否有诚意，直接关系到个人形象的塑造。得体的举止因社会角色和场合的不同而有所区别，具体分为生活举止和职业举止。生活举止即人们在日常生活中的姿态和动作，较为自然随意，可直接真实地反映个人的教养及文化素养，它是个人长期生活的行为习惯；职业举止即人们在一些特定服务行业中的姿态和动作，较为刻意但不失情理，可以经过短期培训习得表面肢体做法，但其所要表达的内在的服务理念则与个人生活举止息息相关。

基本的行为举止是人所呈现的基本样子，比如站立、入座、下蹲、行走、举手等。俗语说“站如松，坐如钟，行如风，卧如弓”，这四句话修炼的不只是姿态，更重要的是修炼内心的坚韧和安静，体现的是一种向上的精神。现代社会愈加物化，人们内心愈加浮躁，浮躁的内心势必映射到外在的行为举止。这就如同古老中式坐具与西式沙发的区别，前者是礼仪为上，但是刻板有余、人性不足；后者单纯追求舒适，但又过

于随便散漫，有失大雅。刻板与散漫都难以成就现代人得体的举止，所谓得体就是要恰如其分。在尊重他人的前提下，个人所展现出来的自然、健康的行为方式，是内在素养的直接诠释。

3.1.1 良好的生活举止

好的举止源于好的教养，日常生活中的行为举止不仅是个人文明与否的“标签”，也是个人生活方式健康与否的表现，同时会在一定程度上影响和带动他人的举止。



知识小典

生活中的我们应该时刻提醒自己注意以下几点。

(1) 站有站相，头摆正，腰立住，背挺直，收腹挺胸，不随意趴、伏、倚、靠。

(2) 入座时要轻声稳重，不宜发出过大声响，如果有女士在场，男士要为女士拉动座椅以方便女士入座，从左侧入座或离座。

(3) 坐有坐相，腰立住，不抖腿，不松胯，不蹬踏他物。女士忌分膝，男士忌架腿。

(4) 下蹲有节。在公共场合，蹲姿仅为捡拾物品、整理鞋袜以及照看孩子等临时所需的权宜姿态，绝非个人正常的休息状态，特别是双膝并列的“如厕式蹲姿”尤为不雅。女士下蹲时要合拢双腿，如果衣领过低，或者上衣过短，应用手掩饰，以防“走光”尴尬。

(5) 行走时腰背挺直，挺胸收腹，双臂在身体两侧自然摆动，忌摆髋晃肩和八字脚，忌鞋跟触地发出过大的声响，忌多人并行阻路。

(6) 人在生活中的手势通常是下意识的习惯行为，使用得当可以锦上添花，反之则令人生厌。手势要清晰明确，不宜过多，动作幅度不宜过大，适度配合言谈或指向示意。接递物品时要用双手以示尊重。

(7) 当出现难以控制的不雅行为时，应顾及他人的感受，切忌肆无忌惮地任意为之。比如打哈欠时应用手遮掩，不可发出过大声响；打喷嚏时需用手或纸巾掩面；擤鼻涕时应该避开他人，最好到洗手间处理。

(8) 随地吐痰、乱吐口香糖、乱扔烟头、随地大小便一直是人人厌恶的恶习，是极度缺乏教养的粗鄙行为。

(9) 每个人在公众场合都要禁止各种不卫生、不文雅的小动作和无良低劣的行为习惯，如当众挖鼻、剔牙等。



案例 3.1

新加坡罚出干净

花园城市国家新加坡是世人公认的宜居地(图 3.1)，去新加坡之前，要阅读一些相关资料，因为新加坡这个国家有着诸多“禁忌”，一旦违反了相关规定，面临的就是天

价的罚款，甚至是 12 小时的劳改，直至监禁和鞭刑。比如，入境新加坡不能携带成条的香烟，如带入则罚款 500 新元(要带只能带一包，而且必须是打开了的，最好是已经抽出一支，也就是 19 支)；在人行道 50 米以内穿越马路的，罚款新币 50 元；乱扔烟蒂、垃圾的，扔小件垃圾罚款 200 新元，乱扔大件垃圾处 12 个小时劳改；随地吐痰，第一次罚款 1 000 新元，第二次罚款 2 000 新元，第三次罚款 5 000 新元以上；在巴士转换站、终点站停车处乱穿马路，罚款 500 新元；随地吐口香糖，罚款 1 000 新元；在公共场合或公共交通工具上抽烟，罚款 1 000 新元；开车超速，罚款 5 000 新元；在公共场合跳舞，罚款 5 000 新元。就连在地下通道里骑车，也要面临 1 000 新元罚款的处罚。



图 3.1　整洁的新加坡街景

成人的陋习源于孩童时期缺乏家教，孩童的陋习源于家长的陋习，为了净化人文环境，家长应该担负起教育孩童的责任，成人应该担负起应尽的社会责任。清洁的生活环境带给人们健康、安全和舒适，不仅有利于缓解压力和调节情绪，更有助于人与人之间的良性沟通，这将极大地降低人们的生活成本，有利于社会综合实力的提升。下面介绍一些具体的日常礼仪。

1. 握手礼

我们生活中最常用的见面礼就是握手，它可以在极短的时间内拉近交往双方的距离。握手礼通常是在见面、道别、致谢或恭贺等相互问候、表达情意时所采用的一种礼节。握手多适用于公务场合和社交场合，家人及较为亲密的朋友之间不采用此种方式。握手尽管只是 2～3 秒极为短暂的沟通方式，但是相关的细则较为繁杂。

(1) 握手的主动权问题，即谁先伸手。握手的主动权顺序一般是“上级先、长辈先、女士先、主人先(告辞时例外)”。如果一个人需与多人握手时，依照由尊至卑(这里的尊卑之分没有贬义，只是相对而言)的顺序进行，即“先年长者后年幼者，先长辈再晚辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级”。需要强调的是，“不知者不为过”，规则只可律己，不可苛责他人，所以在面对对方主动的握手要求时，即便是位尊一方也应毫不迟疑地礼貌响应，犹疑和拒绝反而会被视为无礼。

(2) 握手的具体操作方式。握手前需站立，脱掉帽子及手套(女士晚礼服手套可例

外)，上身稍向前靠拢，伸出右手(切忌左手，有不敬之意)，四指并拢，虎口相交，掌心相对而握住，上下震颤两三下即可，握手时要伴以礼貌的注视及亲和的表情。如果稍触即停有敷衍之嫌，握住不放易引起尴尬不快。同时平等而自然的握手姿态使两手的手掌都处于垂直状态，这是一种最普通也最稳妥的握手方式。如若掌心向下则属傲慢无礼的自大表现，相反则是谦卑谨慎之意。

(3) 握手的力度。握手时适宜的力度可以表达出诚挚、自信和修养。力度过小则缺乏热情及自信，力度过大会给人粗俗、缺乏教养的印象。与异性或不甚熟悉的人握手时，力度要轻些，老朋友或熟人见面则可自由发挥。女士与男士握手时需落落大方(图 3.2)，切忌漫不经心。





图 3.2　握手时要落落大方

(4) 握手时的注意事项。多人握手时切忌交叉，第三人要等他人握手结束后再伸手；握手时的交谈及其他肢体语言要得体，切忌长篇大论、点头哈腰及过分客套，以免有虚情假意之嫌；手不洁或不适时，应谢绝握手并加以解释致歉；握手同时不可做出左顾右盼、手放衣袋等不雅的举动。

2．鞠躬礼

“鞠躬”起源于中国，商代有一种祭天仪式“鞠祭”：祭品牛、羊等不切成块，而将整体弯卷成圆的鞠形，再摆到祭处奉祭，以此来表达祭祀者的恭敬与虔诚。这种礼节是日本、韩国的生活常用礼，尤其在日本最为讲究。鞠躬主要表达“弯身行礼，以示恭敬”的意思，鞠躬者除了怀有崇敬之意，还有谦卑之心意。鞠躬在我国属于非日常用礼，主要在表达诚挚而隆重的致意或谢意时，表达深刻的歉意时，表达沉痛的悼念时使用。



针对不同场合及目的，鞠躬礼的行礼幅度和方式略有差别，但是基本动作要领是一致的。行礼之前应当脱帽、摘下围巾，身体肃立(立正站直)，目视受礼者。男士的双手自然下垂，贴放于身体两侧；女士的双手下垂搭放在腹前，身体上半部以腰部为轴前倾下弯一定幅度。如果是社交、商务场合，弯曲幅度略浅(15°～45°)，如果需要深鞠躬，幅度通常要达到 90° 左右(图 3.3)，比如丧葬仪式中的告别“三鞠躬”。行礼时，动作要持重缓和，腰身直立，言语得体，切忌边行礼边抬头看景、装模作样。



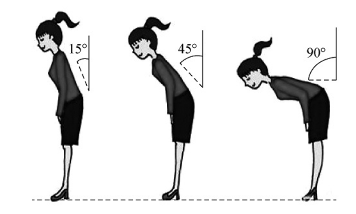


图 3.3　鞠躬幅度

3. 其他见面礼

人们在见面时，除了握手、鞠躬礼节外，因人、因时、因地的不同，还有多种表达感情的方式，比如致意、拥抱、亲吻、双手合十礼等。

(1) 致意是一种较为简单的见面礼或是表达敬仰之情，严格地说，它是一种遇见礼或是碰面礼，无须过多措辞寒暄，只需示意对方“看到了”，通常可以采用招手、点头、脱帽(表示尊敬时)、欠身、微笑等方式。比如，在欧洲一些文明程度较高的国家，陌生人在路上相遇时都会点头微笑说“你好”，让人倍感温暖。见面致意是生活中的常用礼，在我国通常仅限于熟人之间，它实际上是一种极具地域文化色彩的生活习惯，可以在一定程度上反映出所在社会人们精神生活的丰富程度。



(2) 拥抱礼盛行于欧美各国、中东地区和南美洲国家，亲友、熟人见面或告别时，常常使用拥抱礼，通常与亲吻礼相伴，但是初次见面者一般不采用此种礼节。拥抱礼在我国非约定俗成的礼节，仅限于情侣、亲朋好友之间直抒胸臆的情感表达，比如久未谋面的老友、同学、家人、好友相见，通常没有一定之规。如果是非情侣的异性相拥时，男士理当注意与对方近身的幅度和拥抱的力度，以免失礼给对方造成尴尬和不适。



(3) 亲吻礼在欧美许多国家广为盛行，行此礼时，往往与一定程度的拥抱相结合。不同身份的人，相互亲吻的部位也有所不同。一般而言，夫妻、恋人或情人之间，宜吻唇；长辈对晚辈的爱护之情，则以亲吻面颊或额头表达；平辈之间，贴面为宜。在公开场合，关系亲密的女子之间可吻面颊，男女之间可贴面，晚辈对尊长可吻额，男子对尊贵的女子可吻其手指或手背。在我国，亲吻还仅限于亲近人之间表达强烈爱意时情不自禁的行为，比如父母对婴幼儿、情侣间等，并没有成为一种仪式化的礼节。

案例 3.2

不止吻一次

荷兰与比利时两国比邻，文化上也有很多相同之处，比如亲友的见面礼，在拥抱亲吻时还不止一次，而是左右开弓地吻三次才可以，由哪边脸颊开始不限，性别也不限。据说，这种亲吻三次的礼仪最早是在第二次世界大战期间，由法国的部分地区传入荷兰的，先在荷兰的南部地区盛行，后于 1980 年开始在荷兰全国推广，到了 20 世

纪 90 年代，就成了荷兰社会的一项“必备礼仪”了。位于法荷之间的比利时一定也是在同一时期开始了这一见面礼。

(4) 双手合十礼(图 3.4)，又称“合掌礼”，原是印度古国的文化礼仪之一，印度人认为右手为神圣之手，左手为不净之手，故有分别使用两手之习惯；然若两手合而为一，则为人类神圣面与不净面的合一，故借合掌来表现人毫无掩饰，最为真实的本来面目。双手合十礼后为各国佛教徒沿用为日常普通礼节，流行于泰国、缅甸、老挝、柬埔寨、尼泊尔等佛教国家。行礼时，轻轻合起双掌，十指并拢，手肘自然弯曲，置于胸前约呈 45°，双眼下垂目光注视合掌的指尖，凝聚心神，气息放松下沉，排除妄念。心理学家注意到，当人们感到紧张、焦虑或心浮气躁时，双手合十可以让人马上平和、安定并且集中注意力。当双手合掌放在胸前时，人们心中会油然而生出虔诚尊敬之感，对平稳心绪很有作用。双手合十礼不是我国通用的见面礼。

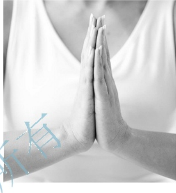


图 3.4　双手合十礼

3.1.2　规范的职业化举止

职业举止源于生活，而且要高于生活，它是一种对人性的力求完美的尊重的刻意行为，它提升了服务价值，但是又难以用金钱衡量。

1．站姿

采用站姿时，男士应该是英挺稳健，女士应该是优雅玉立的状态，正确的站姿会透露出一种自然、大方、健康、亲切的美感(图 3.5)。正确的站姿要点如下：头正颈直，目光前视，下颌微收，嘴唇微闭，表情亲切自然；双肩舒展，稍向下沉，挺胸收腹，呼吸自然，双臂自然下垂在身体两侧，手指自然弯曲；立腰、直背、提臀，双腿靠拢(女士双膝并拢)，肌肉夹紧，重心上提；双手可以交叉在腹前，男士双手也可交叉在背后；站立时可采用双脚并拢式，也可脚跟靠紧、脚掌分开呈“V”形式，女士还可采用丁字步式和前后小幅分腿式，男士可采用左右分腿式，但不超过肩宽。



图 3.5　站姿

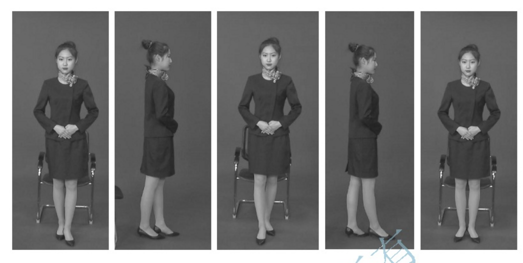


图 3.5　站姿(续)

站立时切忌歪脖、含胸、松腹、塌腰及驼背，更不可将手放到裤袋内或做一些不雅的小动作，以免有失庄重。良好的站姿有身姿挺拔、向上提拉感，会令人神清气爽、精神饱满。

2．坐姿

正确的坐姿讲究的是一种安静稳重的静态美，所以入座或离座切忌莽撞毛躁，特别是女士一举一动都要和缓端庄、自然从容，如果是着裙装，可双手轻拢裙摆入座，坐定后不要再整理衣物。坐姿的上半身姿态与站姿相同，关键仍旧是挺胸、立腰、收腹及直背，不同之处在于“手腿足”姿态的变化。男士的双手可以自然放于腿上，女士双手可以交叉或叠加式放于腿上。腿足部的变化因性别差异而稍显复杂。

男士坐姿中的腿足部姿态变化较少，双膝并拢或打开皆可，足尖正向即可。女士较男士略显复杂，但无论如何变化，切忌双膝打开，那是一种缺乏教养的表现。女士可采用双足并拢正向(侧向)式、双足前后分正向式、双足丁字步正向(侧向)式、双足并拢正后点式。另外，还有一种生活化的坐姿，双腿交叠式，俗称“跷二郎腿”。采用此坐姿时，注意要将邻座有人一侧的腿叠加到上面，男士需尽量保持足尖下垂，女士需双腿夹紧侧向伸出。

入座后切忌瘫靠在座椅上，“正襟危坐”会传递良好心态的信息，同时有利于身体健康及形体美的塑造(图 3.6)。

3．蹲姿



蹲姿是日常生活中常用的一种姿态，如下蹲拾物或整理鞋袜等。不雅的蹲姿会造成尴尬的状况，女士要特别注意。下蹲的要点就是双腿要采用不同的姿态，双脚一前一后，前脚完全着地，小腿近似垂直于地面，后脚前脚掌着地，脚跟离地，小腿近似平行于地面，男士也可膝盖点地。女士要双腿靠紧，男士则可适度分开，臀部下沉，上身略前倾。

图 3.6 坐姿

切忌下蹲撅臀或“如厕”式蹲姿，下蹲时不要过于突然，与他人保持适当距离，女士在必要时需要用手遮挡领口，避免裸露内衣，同时要防止上衣过短导致后腰部走光。另外，公众场合采用“蹲姿休息”是一种粗俗、缺乏教养的表现，应该严格禁止。

4．走姿

正确的走姿是一种自信的动态美，走动中的男士应该给人以成熟、沉稳、冷静、大方之感，走动中的女士应该自然、文雅而端庄。行走时腰背挺直，挺胸收腹，双臂



在身体两侧自然摆动，切忌摆髋、晃肩和“八”字脚，忌鞋跟触地发出的扰人声响，忌多人并行阻路。女性在穿裙装、旗袍或高跟鞋时，步幅应收敛，穿高跟鞋走路时膝关节要挺直，否则会给人“登山步”的感觉，有失美观。走姿因人因时因地而异，时而需矫健干练，时而需轻盈优雅，最重要的是自然大方、庄重得体，不忸怩作态，不萎靡懒散，每一步都走出内在的踏实。



5. 手势

人们在生活中的手势通常是下意识的行为习惯，可以反映个人性格、情感、态度及文化修养，它受到所在区域社会族群文化的影响和规范。有些手势自成一体，可以独立表达所属含义，比如招手、挥手、摆手等，有些手势是语言的伴侣，应说话者的谈话内容随意而生。手势语言是人类肢体语言的重中之重，它是一种极为强烈、直接而主动的表达方式。

日常生活中的手势使用较为随性，通常没有严格的规范，人们早已习以为常了，比如招手致意、挥手告别、拍手称赞、拱手致谢、举手赞同、摆手拒绝、手指是怒、手捧是敬、手遮是羞等。只是需要注意不同国家、不同地区和不同民族的不同文化习俗，手势的含义有很多差别，甚至同一手势表达的含义也不相同，应多加了解，避免产生误解。

职场中与人交流的时候，手势使用要得当，宜少不宜多，动作幅度不宜过大，表达要清晰到位、干净利落，不可懒散拖沓、忸怩作态，手部动作要亲切自然、规范流畅，时刻透出对交流对象的尊重之情。此外，职场中使用手势还有一些特定的礼仪规范，如指引礼和递接礼。



(1) 指引礼在为他人指示座位、路径，或展示物品位置时，需要手势配合表情、语言以明确具体方位。五指并拢略向内侧弯曲，手掌与地面略成一定角度(60° 左右)，肘部微曲，大臂带动小臂指向目标方向。必要时，双手配合使用。

(2) 递接礼递送或接取物品时应该用双手，如有不便，应该用右手。递送物品时应该考虑到对方接取的方便性，要注意所递送物品的正反面、朝向等，如果是较为尖利的危险物品，切忌指向对方，以免造成伤害。接取物品时要注意节奏，不要过于急躁。

3.2 声 情 并 茂

3.2.1 言谈的礼貌

随着新媒介时代的开启，人类社会的沟通方式和沟通渠道愈加多元而高效，远在天边的人瞬间可以近在眼前，更多的间接言谈(非面对面的)使人们的内心得到了空前的畅通。可见，言谈始终是人们交流的最便捷、最喜爱的方式。“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，言谈的重点在于相互之间的交流，并不只是单方面的自我内心疏解，所以言之有道才能达到传递信息、增进情感、彼此助益的效果。个人的教养和学养决定了言谈的表情、态度、方式以及内容，魅力言谈可以带来友谊、温暖家庭或成就事业，

这取决于个人的综合素养，不是朝夕练就的。

人们在言谈时更多注重的是对方的回应态度和方式是否让自己接受和喜欢，往往容易忽略“对方也是这样要求自己”的情况。所以当对方的回应无法令自己满意时，很容易随心所欲地作答甚或恶语相伤。对于言谈者应做到以下几点：第一，要有尊敬之心，只有敬人者才会用心拿捏语音、语气、语调、语速及措辞；第二，必懂得宽以待人，宽怀者才不会训人、伤人、责人、刺人或辱人；第三，必是仁善之辈，爱人者才会赞美、鼓励、劝解和关怀；第四，必心存责任，有责任心者才会诚挚、守信、平实和担当；第五，必乐观积极，乐观者才会幽默、轻松、亲切和温暖；第六，需拓展学识，见多才能识广，才可能在言谈时言之有物、条理清晰、随机应变。一个多才的健谈者易于得到他人尊敬和赏识，这又会增加个人自信心，从而形成良性循环。言谈的艺术是人生的大课，是人生过往中应该不断学习和提升的自我修养之必需。

从礼仪的角度学习言谈，就是要求我们摒弃言谈的不良习惯，做到基本的尊重和涵养，具体有以下几点：

(1) 语调柔和、语速适度，把握抑扬顿挫，尤其要控制好音量的大小，避免造成“噪声污染”。

(2) 措辞礼貌，注重称谓。养成使用得体称谓和礼貌用语的说话习惯，“您”“请”“谢谢”“抱歉”“拜托”“打扰了”等词语要“挂”在口边。

(3) 避免浓重的方言土语，要讲普通话，吐字清晰，内容要易于理解。

(4) 避免乏味、消沉、低俗等令人尴尬的话题。

(5) 避免过多谈及自己及个人家庭生活，以免令人生厌。

(6) 避免自我吹捧、炫耀。

(7) 避免涉及自己或他人隐私的话题。

(8) 切忌背后非议他人，更不可无中生有，这是缺乏教养的不道德行为。

(9) 避免冷嘲热讽、羞辱指责、生硬否决对方。

(10) 要用心聆听，少说多听。聆听的过程要与讲述者自然互动，不可心不在焉、似听非听。

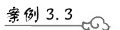


(11) 学会适时适度地、诚挚地赞美他人，谄媚而世故的吹捧只能透出低俗和虚伪。

(12) 表情亲和，动作得体。

言谈礼仪的基本点就是切忌图一时之畅、一己之快，而要时刻顾及听者的感受。现实生活中，言谈不只是个人的问题，还受到社会价值取向的影响，大众的谈话方式是该地域人们生活文化的重要组成部分，甚至成为了一种约定俗成的生活习惯。其中的陋习，比如在公共场合大声喧哗，不是靠短期之内的说服教育即可改变的，顽疾需治本之药，做文明事、说文明话是每个公民的责任。





案例 3.3

召唤饭店服务员的正确方式

按照传统习惯，在餐饮行业，用餐客人对服务员最初就是直接唤作“服务员”“服



务生”。之后有段时间一度将年轻的女性服务人员称为“小姐”，这种称法原属于旧时代与“先生”“太太”“老爷”等并列的产物。近几年，“帅哥”“美女”等称谓突然开始大行其道，在年轻人之间尤为盛行，几乎完全取代了对服务人员的原有称谓。实际上，无论称谓如何变化，在公共场合用餐时都避免不了大呼小叫的尴尬，也无法逆转噪声污染的局面。所以最为合适的方法就是“无声手势”表达法，具体说来就是用手代替语言，先目视寻找到方便过来的服务人员，然后高举手臂示意其有所需要，通常举手 2～3 次，就会有服务人员回应了，这种方式既便捷又不会干扰他人用餐，是文明进步的表现。

3.2.2　表情和神态

表情是个人内在思绪的外在表现，主要通过面部、语气及姿态来传达，尤以面部表情展现内心活动最为直接。面部表情主要包括眼睛、眉毛、嘴巴、鼻子以及所有面部肌肉等各器官组织的种种运动、变化以及整个头部的姿势等。一般来说，眼睛和口腔附近的肌肉群是面部表情最丰富的部分，它比语言更生动和直接。心理学家通过观察人面部表情的细微变化，洞察人们深藏的内心世界。艺术家通过面部表情微妙变化的流露，塑造出一个又一个动人心魄的人物形象，让人久久难以忘怀。

1. 了解表情的源头

表情既然是内心思绪的外在表露，它受个人情绪的支配，受内心对外界事物的反应程度所左右，不同的人对同一件事的心理反应是不同的，外露的表情自然有差别(图 3.7)。人类较为明显的情志有“七情”之说，即喜、怒、忧、思、惊、恐、悲。除此之外，当然还有兴奋、害羞、愧疚、厌恶、爱慕等细微的情绪变化，但是每一种微妙情绪基本上都可以归入七大情志中去。中医理论认为，这七种情志反应过度，就可能导致阴阳失调、气血不周而引发各种疾病，伤害各种脏腑器官：大喜易伤心、怒则伤肝、忧则伤肺、思则伤脾、悲则伤心、惊则伤胆、恐则伤肾。医学研究发现，人的情绪变化对身心健康有极大的影响，很多身体的疾病与心理因素密切相关，不良情绪会导致人体免疫力下降、内分泌失调等身体状况，疾病便会从身体最薄弱环节爆发出来。情绪还会影响人们个性的发展，会影响认知思维水平及对自我的认识和评价。有的心理学家把情绪称为“生命的指挥棒”“健康的寒暑表”。所以学会控制情绪，保持良好健康的心态是获得愉悦表情的关键。

2. 提高情商



检验自我情绪控制能力的指标称为情绪商数，简称情商(EQ 或 EI)，由美国心理学家约翰·梅耶和彼得·萨洛维于 1990 年首先提出。情商是一种认识、了解、控制情绪的能力。情商的形成有一定的先天遗传因素，更重要的是后天的培养。美国心理学家丹尼尔·戈尔曼指出，情商由自我意识、自律、动机、社会技能和同情心组成。科学研究发现，高情商者懂得尊重他人，不将自己的价值观强加于人，有明确的目标，能



够清楚认识自我和管理自我，通过自我激励排遣压力和调整情绪，善于处理生活中所遇到的各种问题，人际关系良好，为人积极、乐观、自信。



图 3.7　表情是内心的外露

情商形成于婴幼儿时期，成型于儿童和青少年阶段，它主要是在后天的人际互动中培养起来的。情商可以通过专业的心理素质训练课程、交往良师益友、拓展社交空间、改变生活环境、阅读相关书籍、增加生活实践阅历等方式加以提高，具体方式包括自我意识训练、智力训练、情感调控、意志培养、个性塑造、学习指导和交往指导七个方面。情商更源于一颗宽怀、自信而有学养的心，用爱去感受和享受生活的美好，用愉悦的表情激励自我并感染他人。

提升情商的第一步是了解和认识自我，包括了解自己的身体状况及体能；认识自己的心理特征，比如兴趣、喜好、能力、气质、性格等，清楚自己的喜怒哀乐的缘由；认识自己当下的社会角色以及“饰演”的满意度；认识自己与他人相处的关系状况以及自己在所处集体中的位置和作用。第二步是学会客观地进行自我评价，人们对自己的评价往往会过于主观而有失公允，也就是评价偏高，这是人之常情，过高的评价不利于人们进行自我调整和完善，所以在此阶段，人们应该边评价边学习，可以通过与他人比较或直接借助他人评价不断提高自我认知的能力。第三步是在自我评价的基础上用心感受自我，清楚自己的价值观以及与社会价值观的异同点，明确自我调整方向和提升空间。第四步是从主观意识上进行自我监督和调整，一方面发挥正向特质，以便增强自信心和自尊心，另一方面有意识地抑制或改变反向特质，比如学会“制怒”、正视错误、勇于担当、不卑不亢、增强意志等，摆正自己的位置，发挥自己对集体的作用。



提高情商就是要我们真诚正视自我，以诚挚的态度正向整理自我以及处理与他人的关系，从而以积极的态度面对人生。

3．真心微笑不是训练出来的

佛教典籍中有这样一句话：“相由心生，境随心转，有容乃大。”经过岁月的洗涤，



每个人自然而然地都会容颜老去，但是在布满皱纹的面容上，几乎定格的表情是千差万别，它正是真实心绪的写照。平和的心会生成平和的容貌，计较的心会生成计较的容貌，没有半分的欺骗。发自内心的微笑是人类最美的表情，它会带给人美好的享受和永恒的记忆。

尽管职业化的微笑有五花八门的训练方式，比如情绪诱导法、牙齿暴露法、含箸法、口型对照法等，但是“佯装”的表情无法制造出良好的氛围。只有发自内心的笑颜才能愉悦身心、打动他人。有人说：“如花的心情不是学来的，因为这里面包含着一个人的气质、品德和自信……”微笑不是做给别人看的，是良好心境的表达与传递。所以所谓的微笑训练只是徒有其表，真正需要改变和提升的是人的情商，是人的内心世界。学会单纯地活在当下，正视自己，不要在繁杂物化的社会生活中迷失自我，懂得多角度地看问题，这样才能以乐观积极的心态面对生活中的所谓不完美。用乐观的心牵动面颊的肌肉，笑出最灿烂的自己。



要保持良好的心态最为重要的是“制怒”。发怒尽管是人的天性本能，但是人在发怒时多半会丧失理智，或是恶语相向，或是拳脚相加，更有甚者会伤及性命，造成无法弥补的恶果。发怒通常是有百害而无一利：对己，既贬损形象，又伤害身心；对他人，轻者伤心，重者身心双重伤害；最后，可能两败俱伤，非但无益于事情的解决，而且会造成更为惨烈决绝的结局，比如亲朋反目、众叛亲离、仇恨相向，发怒者多半会悔不当初、羞愧难当，发怒往往是人们最为无能和无助的表现。发怒容易，“制怒”难于上青天，因为人们性格的形成有先天的家族基因遗传，也有后天成长环境的影响，成人后的性格缺失，比如自私、偏狭、紧张、严肃、局限等，很容易造成易怒的性格。易怒者的改变不能靠他人强制性的压制，这样很可能适得其反。首先要认清自己并勇于面对自己，清楚怒源，轻者可以自我调节，在待人接物中不断地自省和自查，不断地拓展思绪，逐渐学会敞开心扉、开拓心胸，最后从根本上做到遇事克制、三思而行；重者，最好借助专业心理医师的帮助。

克制并不表示凡事无原则地忍让、回避，而是一种论事不论人的宽仁处事方式。当家人、朋友、同事等人际交往中出现矛盾时，若非原则性的问题，大可一笑置之，无伤大雅；若事情涉及原则性问题，则可以找个合适的时间，心平气和地与对方当面沟通，可以直言不讳地就事论事，以达到解决问题、消除误解或矛盾的目的。比如父母在教育子女的时候，最忌讳话未出口而怒先行，这样做不仅造成教育无果，而且很容易失信于子女，为子女树立了反面榜样，容易影响子女的心理健康。

凡事能三思而后行、克制礼让地控制情绪者，已经完成了“和颜悦色待人”的最为关键的步骤。表情的改变正是从不摆冷面开始，即便是心情不好时，也不可以与家人、朋友、同事冷脸相对，应该及时调整，或采取短暂回避的方式。生活中应时刻保持平和亲切的状态，可以眼含笑意，多用幽默风趣的话语制造轻松愉快的氛围。

4．坦然的眼神和目光

面部的眼睛和嘴巴是人们与外界交流的主要器官，尤其是眼睛，即便是沉默无言的人，也可以通过微妙的眼神和目光变化传递心思、交流情感。专门研究犯罪心理学



的李玫瑾教授说，人的“眼里有什么，心里有什么。”透过一个人的眼睛，通过心理分析，可以洞察到这个人的内心世界。眼神蕴含着情感，目光是人的视线，在人际交往中，神态要与言谈举止相呼应协调，要让对方感觉到应有的坦然、亲切、诚挚和尊重。当我们与家人、朋友、同事、生意伙伴见面时，我们的神态会因为我们内心情感的不同而有所区别，眼神和目光所反映出的状态直接受到内心情感的驱动。眼神除了可以表露人的情感外，也能体现出个人教养和学识，得体的眼神和目光更容易获得他人的认可和接受，有的时候胜过语言。

(1) 神情专注是对他人的尊敬。在与他人相处时，如果自己为对方谈话内容所吸引，势必会下意识地较长时间以眼神关注对方，这是一种鼓励的良性互动，有利于对方更透彻、更全面地表达所思所想。相反，如果对方的言谈内容不足以引起聆听兴趣，我们也不能东张西望、心不在焉、玩弄东西或者看手表以催促对方，这是基本的礼貌和尊重。

(2) 善用亲切平和的注视方式。面对仰慕的尊者可以采用仰视的方式，表示爱戴和尊敬。平视是人际交往中沟通效果最佳的注视方式，即交流双方的视线成水平状态，无高低贵贱之分别。平视传递的是与对方平等相见的信息，一般适用于普通场合与身份、地位平等的人之间的交往。俯视通常会透出对他人轻慢的态度，即便是与孩童之间相处，长辈也应采用平视的目光，把他们当成平等的主体，这样有利于培养孩子完善的人格。另外，当交流对象为多人时，比如演讲、宣传或上课时，因为与听众的空间距离大、范围广，为了保持与听众的良性互动，讲话者需要以环视的方式不断将目光投向听众，偶尔可以辅以点视，以表示对倾听者的感谢和更诚挚的互动。

(3) 切忌造成他人尴尬不适的眼神。首先，个人的嘴部至胸部及其他敏感部位是目光的禁忌区域，因为这是仅限于恋人之间的亲密注视，在非恋人之间则被视为一种“眼神非礼”，会带给对方尴尬和不适感。其次，“聚焦”般的凝视或盯视对方眼睛或身体的某个部位，俗称“死盯”的眼神，同样会让交流对象感到难受和不安。英国人体语言学家莫里斯说：“眼对眼的凝视只发生于强烈的爱或恨之时，因为大多数人在一般场合中都不习惯于被人直视。”在正常的社交场合，“肆无忌惮”地盯视对方容易造成误会，让对方有受到侮辱甚或挑衅的感觉，即使不是故意而为之，也是极为不礼貌的行为。再次，正常平视的眼光也不宜时间过长，可以适度将目光放虚，以示边倾听边思考的用心态度。最后，切不可采用无视他人的冷漠眼神，因为不屑的神情会影响他人思考，甚至会阻断他人思绪，很可能造成对方无法继续的尴尬局面。

(4) 公共场合善用失神的目光。路遇陌生人，或是在空间较为狭小的公共场合，如在较为拥挤的地铁或公车上，要避免与他人对视，更不可以用扫视的方式上下打量对方，容易引致对方的不满情绪。例如乘坐公交车时，由于人多拥挤，有时不得不面对对方，这时可以使眼神显出茫然失神或若有所思的样子，即为“视而不见”的互不打扰，否则以免失礼。

(5) 适时解读他人目光语并做出得体回应。人际交往中，除了要控制好自己的眼神，时时关注他人“眼色”也很重要，这既是个人涵养的体现，也是一种交往艺术和技巧。通过交流对象眼神的变化，适时解读和推断对方真实感受，如有不耐烦、焦躁、疲倦、

疑虑等神情出现，则应及时调整交谈内容或交流时间，如有漠然、轻慢或是敌视的神情，则应调整交往策略甚至交往对象。无论何种情况，都要理智面对，保持基本的礼貌和风度，不可采用过激的言行。

(6) 修心才能养神。人们可以说假话，但是眼神往往是不会骗人的。孟子曰：“存乎人者，莫良于眸子。眸子不能掩其恶。胸中正，则眸子瞭焉；胸中不正，则眸子眊焉。听其言也，观其眸子，人焉廋哉？”意思是说：观察一个人，最好莫过于观察他的眼睛。因为眼睛掩盖不了一个人内心的丑恶。内心光明正大，眼睛就会明亮；心怀叵测者，眼睛就灰暗无神。听一个人讲话的时候，注意观察他的眼神，这个人(的美与丑)怎么能够隐匿起来呢？从容的心传递的是平和的目光，自卑的心传递的是歧视的目光，和善的心传递的是温暖的目光。所以要想有亲切、自然、大方得体的眼神，首先要有健康友善的心态，要养神先修心。

本章小结

- 举止是人的另一种语言，举手投足间传递出个人内在修养，甚至文化水平。无论是日常生活还是工作，我们每个人都应该有足够的责任心和尊重心。
- 个人在日常生活中的举止行为最容易暴露出自身教养是否良好，特别是独处时更应该严于律己。养成得体习惯，不仅益于身心健康，更有利于人际交往和净化社会人文环境。
- 工作中个体的行为举止通常会受制于企业文化和团队管理的规范要求，正因如此，个体应当以企业利益为重，弱化个性，举手投足间应该充分体现积极的团队精神和优良的企业形象。
- 比起举止，言谈表情能够更为生动直观地演绎个体的性情、态度、学识及价值取向，它是人际交往的重要沟通介质。所谓相由心生，无论何时何地、面对何人，我们都应该用心拿捏我们的神态和语气。

问题与应用

1．用心思考你有没有不端或不良的行为举止？打算如何修正？

2．针对随地吐痰、乱扔垃圾、随地小便的无德行为，你有何切实可行的处理建议或办法？

3．以小组为单位开展职业化行为举止训练成果竞赛。

4．收集校园师生不道德的言行举止案例，讨论解决办法。

5．以小组为单位模拟企业面试，考查言行举止的综合表现。

第4章　公共场合礼仪

学习目标

1. 理解公共意识的重要性及其与自我管理的关系。
2. 理解个体在公共场合应有的顾己及人行为方式，具体包括使用手机、搭乘电梯、保持距离、行路开车、搭乘公共交通等礼仪。
3. 能够在公共场合感知并关注陌生人的存在和需要。
4. 理解邻里友善往来的重要性并清楚邻里之间如何和睦相处。
5. 了解参与公共社会文化生活的礼仪。
6. 了解与自然和谐共生的重要性。
7. 了解如何文明养犬。

内容预览

从本章开始，我们走入公共空间，开始学习人与人之间的相处之道。“公共意识”缺失导致社会公共道德低下，首先我们从建立公共意识引入个体的社会责任，从承担社会责任的角度解析在公共场合中如何做好自我行为管理。接下来，我们将切入具体生活场景或具体日常事件，进一步明确如何在公共空间中与所谓的陌生人互动以获得友善温暖的和睦。美好的家园不只是人与人之间的良善互动，也包括与其他生灵的和谐共存，所以，本章的最后部分以如何对待参与人类社会的动物们做结，以全面提升内在素养。

导入案例

中国游客屡现境外不文明行为

继“埃及神庙到此一游”“江苏夫妇因航班延误大闹香港机场”事件之后，中国游客在境外是“一火再火”：两伙中国游客在普罗旺斯南法薰衣草田里，竟然为抢拍照位置大打出手；两名中国乘客在苏黎世到北京的一架航班上斗殴导致飞机返航；黄渤在太平洋岛国帕劳度假时潜水捞到“中华”烟盒；中国游客在马尔代夫度假从海中捞珊瑚并微信晒照；中国游客在泰国机场因为飞机不能按时起飞而高唱国歌……这一桩桩、一件件境外“丢人事件”发生后，我们需要静心反思，中国游客怎么了？

4.1 管理好自己

高品质的生活是由高品质的人创建的，即便再丰富便捷的物质社会，如果人与人之间充斥着冷漠、妒忌、虚伪、欺瞒、无礼，也与高品质无缘。生活中的人们更习惯于苛责他人而宽待自己。所谓君子慎独，与其要求别人，莫不如从我做起，学会把自己管好，不干扰他人，不损害所属地区形象，这既是自尊、自爱的体现，也是身为居民的一份责任。

除了自我意识，每位公民都应该建立“公共意识”，它是独立自由的个体所具有的一种整体意识或整体观念，即公共规范意识、公共利益意识、公共环境意识、公共参与意识。这种“公共性”在每个人身上折射出的现代素养标注了一个民族迈向现代化的文明高度。每位公民都不是孤立的个人，而是一个与他人联系在一起的共同整体，自我应与他人一起努力寻找和发现彼此之间的共同联系，以这种共同联系来确定共同的规则。美国学者特里•L. 库珀认为，公共意识并非“期望公民必须变得无私并在行为上完全利他，但它确实意味着，公民有责任既要发现他们自己的个人利益也要发现政治社群的利益，而对这一社群利益，他们负有契约性的自制的责任。”只有建立公共意识，个人才能自觉约束自身言行，积极履行社会义务并在涉及公共利益的活动中遵守道德准则及规范，从而构建令人愉悦、满足和尊敬的社会生活。

每位公民出门在外进入公共场合后，从仪表仪态到社交形象都应该照顾、尊重他人感受并顾及公众利益，而非自私自利地我行我素、任意妄为。每个人都应该对自我行为有必要的道德约束，摒弃低俗、不健康人格是每个公民需要承担的一种社会责任。



在公共场合，下列行为不仅有损个人形象，更损害公众利益，有碍于社会诚信度的提升，阻碍社会的文明进步，每位公民应该时刻警示自己不可为之：衣冠不整不洁、吵闹喧哗、拥挤推搡、高声接打电话、随地吐痰、乱扔垃圾、污损公物、谩骂争吵、噪声污染、违反交通规则、乘车时不懂得照顾老弱妇孺、冷漠回应他人求助、亲朋邻里间搬弄是非、无视他人不良行为等。凡此种种现实生活中缺乏公德心的现象不胜枚举，当这些现象不是个案，而是以生活常态显现于社会时，对每位公民都是一种无形的压

力和负面影响，导致社会内耗。善良、宽容、友爱、真诚、有礼的传统美德是高品质精神生活的基础，自在、轻松、温暖、舒适的人际互动是每个公民从我做起的希望和动力。

4.1.1 手机使用礼仪

使用手机已经成为当下人们生活的常态，每个人的手机都是如影随形。由于手机的功能日益强大，给人们工作和生活带来方便的同时，也产生了许多始料未及的新困扰。手机的负面效应尽管已经受到关注，但是现实中的人们似乎难以抵御手机多彩功能的诱惑，这也给人们的社会交往活动造成了诸多困扰，甚至干扰了人们正常生活和身心健康。所以手机的使用应该有礼有节，使其更好地为人们的社会生活服务。

(1) 手机应该妥善放置，携带时无须引人注意，别在腰间或是挂在胸前等明显的地方皆为不雅的选择。不使用时，也不要将手机随意拿在手中，最好放入随身携带的手袋中。

(2) 手机铃声设定不完全是个人自由，尽管它是彰显个性的一种方式。在公共场合，铃声的响起不能扰民。过于高亢嘹亮的乐曲或歌曲、搞怪不雅的内容、极为突然的声响都不适宜用作手机铃声，它会影响公共氛围，是一种强迫他人消费的行为，此起彼伏的激昂铃声甚至成为一种精神污染。大众手机铃声设定得是否合理也是反应市民文明和文化层次的一个侧面。

(3) 通话音量不可随心所欲，这一点其实同上述的手机铃声一样，实则反映的是个人素养和所属群体的文明状况。每个人在公共场合都曾经为他人高声通话所困扰过，特别是处于较为狭小而封闭的空间中，比如电梯、公共交通工具、办公室等，甚至是在观看电影、戏剧等共享美好的时刻。除了有耳疾者，高声通话是缺乏教养的表现，损害的是公众的形象和利益。

(4) 接打电话要有所顾忌，要区分时间、地点及所处的状况。第一，拨打电话时要考虑对方所处的时间是否接听方便。第二，公共场合接打电话尽量避开集中的人群，而且需要压低声音。第三，聚会中接打电话最好暂时离开聚会群体，找到安静角落处再行处理。第四，会议中除非是紧急电话，否则应该在会后处理，而且开会前手机应该转为静音或关机状态。第五，为了自己和他人的人身安全，在开车、乘坐航班及加油站附近不能接打电话。第六，在医院等特别需要保持安静的地方，接打电话要审慎。

(5) 拨打电话的礼仪：拨打电话前应该准备好所需要沟通的问题，必要时可以用便签做记录备用。拨打电话时应该首先向对方表示问候并报出自己身份，说话的语气要传递愉快友好之意，之后应该询问对方当下接听电话是否方便，这是非常必要的尊重之举。除了朋友家人的攀谈，通话中切忌长篇大论，最好长话短说、言简意赅、条理清晰。通话断线要及时复拨，拨错号码要礼貌致歉。



(6) 接听电话的礼仪：接听电话要耐心听取对方陈述，同样要注意语气的运用，尽管不是面对面，但是说话的语气可以表露出心态是否积极。不要急于挂断对方电话，终止谈话的主动权在拨打方。如果是代接他人电话，无论是否相识，都应该礼貌应答，要将所传递信息记录完整清楚，或者及时通知他人回电，以免误事。接听中途断线应

该及时回拨，如果接到拨错的电话应该以理解的心态礼貌回应。

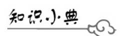
(7) 收发手机短信的礼仪：必要时手机短信的接收应该调整为静音或振动，比如开会时、医院里等需要保持安静的场合。短信的书写要正确完整、内容清楚，不要有错别字，必要时需留下姓名。与他人会面时不要收发短信，以示对他人的尊重。不要群发或转发祝福短信，祝福是用心的行为。



(8) 使用手机不可肆无忌惮，不要让手机成为社交障碍。随着智能手机的出现，“低头族”“手机控”“手机奴隶”等新名词也应运而生。这是一群不分场合、地点、时间只顾低头看手机的人，甚至忽略了与身边亲友的沟通。使用手机应该懂得节制，面对面的真诚交流是无可替代的。



另外，通话时人的意识状态会出现暂时游离现实的情况，如果是在步行时，最好放慢或停下脚步，以免发生与人相撞或是更为严重的危险。如果是在公共场合，通话者要注意端正自己的举止，保持正常体态，避免不雅的行为出现。



知识小典

你是否患上了手机依赖症

1983 年，世界上第一部移动电话问世，至今已经有三十多年的历史了，细算下，从最早的“大哥大”到现在的直板全触屏，手机的外形变迁真可谓翻天覆地。在当下的智能机时代，手机移动互联网及多媒体娱乐开始成为人们日常娱乐的首选。但是，因为手机的过度使用也带来了一个负面影响——手机依赖症(图 4.1)，它是一种新型心理疾病，尤其青睐青年白领女性、业务担子重的中年男人和学生三类人。这些人在日常生活中频繁使用手机，无意识中手机成为其生活的一部分，在来电数量突然减少或手机丢失的情况下，通常会出现焦虑、暴躁等相关症状，甚至会产生自我挫败感。

过度使用手机等会发光的电子产品，会扰乱人体生物钟，从而影响新陈代谢、情绪、免疫力，导致疾病多发。另外，使用手机的时间和时机不当，轻则影响正常的生活及工作，重则导致交通事故等严重后果。当你忘带手机时是否会坐立不安？是否总感觉手机在响？如果答案是肯定的，那就该警醒了。



图 4.1　手机依赖症

4.1.2 搭乘电梯的礼仪

生活中的电梯基本上分两种：厢式电梯和阶式电梯，即所谓的升降电梯和自动扶梯。前者空间狭小，后者空间狭长，所以在使用的过程中如若我行我素，极易给他人造成不便。本着于人于己皆通达的原则，每个人都有必要了解乘坐电梯的基本行为规范而文明乘梯(图 4.2)，以变“狭”为“宽”。





图 4.2 文明乘梯

1. 厢式电梯礼仪

厢式电梯由于空间狭小、承载人数有限，容易给搭乘者造成不便，特别在多人乘梯时，每个人都要有“公共”意识，尽量避免或减少对他人的干扰。

1) 等待及进入电梯时的礼仪

等待电梯时应该按照先来后到的顺序自然成排，并分列于电梯门的两侧，避让出中间走道便于下电梯者畅通无阻，这样做可以节省出入电梯双方的时间。电梯停靠后，门开启时不要蜂拥而入，应该遵循先下后上的原则，顺次进入电梯。先入电梯者应该为后面搭乘电梯的人控制住“开门”按钮，陆续进入电梯的人尽量站成“凹”字形，以方便后面人的进入。靠近控制按钮的乘客应该主动帮助他人锁定要到达的楼层按钮，获得帮助的乘客要轻声言谢。如若电梯发出超载的报警信号，后进入电梯的乘客要主动尽快退出电梯，不可心存侥幸滞留不动。当电梯关门时，不要用手扒门，或是试图强行挤入，也不可以长按“开门”按钮久等友人，以免浪费他人时间。

2) 搭乘电梯中的礼仪

进入电梯后，不要与他人面对面站立，尽量面对电梯门，目光以关注电子楼层显示屏为佳，不可落在他人身上，以免尴尬和不适。所有搭乘电梯者都有义务保持电梯内的安静和卫生，电梯内绝对禁止吸烟或乱丢垃圾，尽量不要拨打手机，若有要事，用手遮挡并尽可能压低音量。电梯内禁止大声讲话，更不可大声喧哗，不要谈论隐私或商业机密。长发者要留意，电梯内人多时，不要甩发，不要在电梯内整装、梳理头发或补妆，也不要目中无人地抛扬背包。靠近控制按板的乘客应该主动控制电梯的开关按钮，以协助他人顺利上下。

电梯中的陌生异性之间尤其要注意小节，特别是距离女士较近的男士应避免所携带的任何物品触碰到对方。独自乘坐电梯时要保持自律，禁止恶作剧式锁定不必要的楼层控制按钮，不可有粗鲁的举止或不雅的行为。电梯运行不畅或出现故障时，要保持冷静、镇定，想方设法与外界取得联络，以获得救援。

3) 下电梯时的礼仪

电梯即将到达目的楼层时，乘客应提前礼貌换位到电梯门前，切忌电梯开门后强行推搡挤出。如果电梯内人很多，刚好站到门口，但所停楼层非目的地，也应先出电梯礼让后面下电梯的人，之后再重新进入电梯。所有乘梯者在每一次电梯停靠时都应该注意侧身礼让需要下电梯的乘客，尽量避免触碰他人。

2. 阶式电梯礼仪



自动扶梯由于空间的狭长极易发生拥堵，所以“左行右立”几乎是公认的规则，但是左行右立的科学性还有待证明，一是因为阶梯长期承重不均很可能带来安全隐患，二是人在运行中的阶梯上行走容易失去平衡而跌倒，本就有危险。鉴于上述两个原因，乘坐扶梯时，在站稳扶牢的前提下，注意礼让急于通过者。

4.1.3 距离礼仪

国与国之间有疆域为界，人与人之间在交往中也有特定的“疆域”，这就如同动物行为学中的“领土”概念，它实际上归属于是人类学的一个分支，叫作空间关系学。个体空间的存在具有心理学的意义，就是说每个人都有自己心理上的无形空间层次，最内里的一层即为私密安全区。当有不熟悉的人进入这个区域时，我们立刻会感到不自在的压迫感，随即本能地启动自我保护系统——躲闪。所以，剧院的座椅、会议室的桌椅、公共交通系统的服务设施等生活及工作空间的安排是有一定要求的。

美国的人类学家爱德华·霍尔在他的《隐藏的维度》(*The Hidden Dimension*)一书中首创了空间关系学和私人空间的概念，他认为虽然空间距离是不能听出来的，但是空间的使用和语言一样能传达信息。交际者之间以空间距离所传递的信息又被称为界域语，是人际交往的特殊的无声语言。各种因素影响着我们和身旁的人坐着或者站着的距离。这个距离通常受到社会和文化的标准影响，又因为相互交流形式的不同而显得特别，话题本身的性质也可能影响到交流的距离。正确对待交流中的个人空间是文化修养的体现，是对他人的尊重，也是社会文明进步的标志之一。

具体的空间范围按照距离个人远近分为四个层次，由近及远依次为亲密距离、个人距离、社交距离和公众距离(图 4.3)。每一个空间范围都有其特定的界域语，传递着人与人之间的交往信息。

1. 亲密距离

亲密距离(Intimate Distance)，顾名思义是个人的私密空间，范围在 0.5 米以内，传递的是“亲密”信息。亲密距离是最为重要的个人专属空间，是神圣不可侵犯的，在人际交往中应该给以特别关注。这个空间仅适用于至亲至爱的人，包括夫妻、情侣、



家人、至交之间，唯一例外的情况是在采用类似拥抱、亲吻等致意礼节的时候不得不打破常规而暂时为之。心理学认为这一区域是身体的延伸部分，处于这一区域的人与人之间极易产生身体接触，属于个人私密的安全空间，人们会视其为“个人财产”般加以保护。

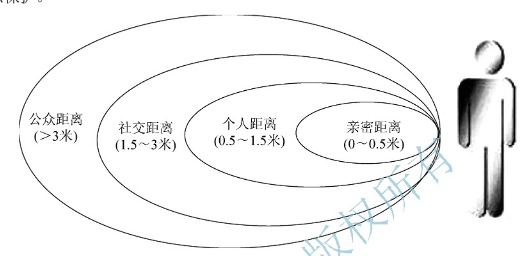


图 4.3　距离礼仪的四个层次

关系一般的朋友，特别是异性相处时，要避免走进这个空间范围，否则会引起对方受到侵犯的反感甚至恼怒。当被迫进入他人的亲密空间时，比如在拥挤的公交车上，尽量不要触碰他人身体，避免与他人面对面朝向。在不得已与他人有接触的情况下，或者以随身物品阻隔，或者尽量以减少他人不安的身体语言泰然处之。

2. 个人距离

个人距离(Personal Distance)，也是常规的交往距离，通常在 0.5～1.5 米的距离之内，传递的是“友好”信息。这个空间相对于亲密距离适用人群更为广泛，是熟悉的朋友、同事在公开的社交场合的交谈距离。陌生人通常不应该进入这个区域，如非个人原因不得已而为之，则需要避免触碰他人身体以及所携带的物品，否则会引起他人的警觉和不快。

3. 社交距离

社交距离(Social Distance)，属于非私人交往距离，通常在 1.5～3 米之间，传递的是“庄重”的信息。这种距离通常适用于不熟悉的人际交往，而非谈论个人事宜的场合。比如商务谈判、接待宾客、上下级谈话或者与人初次交往等情况。在这个空间内的陌生人对个人的“威胁度”大大减低，通常不会让人产生明显的不适感，但是异性之间还是需要注意的，在可能的情况下，每个人都希望保有更宽松的安全界域，特别是女性。

4. 公众距离

公众距离(Public Distance)，已经超出人际交往距离，通常在 3 米开外，传递的是

"自在"信息。在这一范围所发生的交往活动基本属于公众范围的，与个人无关，比如开大会、发表演说、作报告等集会性质的事件。陌生人之间可以"视而不见"地自在相处，比如公园散步、路上行走，个人心中是比较轻松愉快的。另外，当相处空间较为封闭或狭小时，人们会本能地提升"安全意识"，不由自主地扩大心理安全界域。在这种情况下，非至亲至爱的普通交往者可以通过一些细节处理，有意识地让对方"安心"，比如将房门打开、隔桌交谈等。实际生活中，人们因文化背景的不同对个人空间范围的理解和诠释是有区别的。在人际交往中，每个人都应该本着尊重的原则，慎重对待不同的文化习俗，便于生活的自在安心。

知识小典

一米线

"一米线"又称伸缩隔离带、栏杆座、警戒线、移动护栏杆，主要用于大型排队秩序控制以及定向人流输导。"一米线"可以为顾客指引方向并提醒顾客在线后排队等候，其主要功能是维护个人的隐私，兼有维护公共秩序、保持安全距离的作用。生活中主要出现在各银行、车站、医院、邮局、剧院、空港、机场、地铁、商场超市收款台现金交易场所、展览展示中心、酒店、俱乐部、会所、商务楼宇等公共场所。例如，银行大厅各个业务窗口都会有"一米线"的存在，主要是用来起隔离作用，防止储户密码被偷看等；在地铁站台也有"一米线"，主要是用来维护上下车的秩序以及疏散人群。"一米线"让我们的生活和工作更加井然有序，每个人都应该养成良好的习惯，变有形"一米线"为无形"一米方便空间"。

4.1.4 行路礼仪

日常生活中，每个人都离不开走路出行，或者独行，或者与他人同行。无论大街小巷，皆为公共区域，既然是公共场合，个人就要有"公共"意识，人因为具有社会属性，凡事都必须顾及他人感受，否则，无所顾忌的行为在有碍他人的基础上，也损害了自己的公众形象。所以，即便是"行路"这种看似简单的行为，也有需要遵守的规则和规范。

1．需要遵守的规则

1) 右侧通行

行路最重要的是安全和礼让，按照我国的交通法规之规定，行人应该在行进方向的右侧道路上通行。无论道路宽窄，任何人走在路上首要遵循的原则即为"右侧通行"，必要时需要侧身或暂停礼让他人，切忌逆行。

2) 礼让他人

如与他人同行，应该把安全让与位尊者，两人并行，右为尊；三人并行，中为上。但是并行要以不影响他人通行为前提，应该视具体路况而定，通常三人或三人以上不



宜在路上并行。如果是迎送客人则要特别注意给予客人方便：迎接客人时要领路在前，并非以客人走在前面视为尊重，因为客人处于陌生环境，并不熟识方位。引领者应该主动走在客人的左前方，侧身并以语言和手势做指引。送别客人时，可以走在客人的右后方，距离不宜太远，适当时要提醒客人行走的方向。

2. 需要遵守的规范

路上行人的作为不仅反映个人素养，更体现着民众的整体社会风貌。在路上看到他人的不雅、不良行为的时候，每个人都会心生不快，是一种被打扰甚至被侵犯的视听污染。行路时最重要的是严格自律，约束好自己的行为，避免造成他人的不便或不适。首先要保持安静行路，不要在路上追逐打闹、高声喧哗，或者做出类似高歌等超乎寻常的举动，否则会破坏公共的舒适氛围。第二，杜绝污染环境的不道德行为，比如随处大小便、随地吐痰、乱扔垃圾污物等，此等行为不仅最为破坏自身形象，同时会带给国人整体粗俗蛮夷的负面国际影响，极大程度地伤害了国人的民族自尊心和自信心。特别是随地吐痰，在有此类生理需求时一定要避开他人，私下里用纸巾处理后置于垃圾箱内。第三，禁止行进中破坏公共设施，比如随手涂画、践踏草坪、折采树枝花草、踢损公物等。最后，不要边走边吃，这样既不利于健康，又有碍观瞻。(图 4.4)

在长辈携带未成年人行路时，更要以身作则，正所谓身教胜于言教，有随地吐痰的孩子，多半有随地吐痰的父母。每个成年人都应当负起社会教育的责任，让自己良好的言行成为行为的示范。



图 4.4 文明出行十三戒

4.1.5 机动车驾驶礼仪

德国人说，车是可以修复的，而人是无法修复的。为了自己和他人的安全，机动车驾驶者必须谨记并遵守交通法规，它是行车安全的保障。即便如此，现实生活中依旧有些无良司机无视交通法规，置他人生命于不顾，比如违法停车、不开转向灯变更

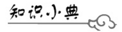
车道、驾驶车辆时接听或拨打手机、超速行驶、人行横道前不让行人、转弯前不减速、占用应急车道、行车中抢行、醉酒驾驶等，因此肇事甚至酿成惨剧的时有发生。司机在主观上似乎不存在伤人的“故意”，所以容易为了满足一己私利而抱有侥幸心理，结果就是触犯法规，甚至造成无法挽回的恶果。交通法规是机动车驾驶者所应遵照的行为底线，一旦违反，势必会受到法律法规的制裁。

除此之外，还有一些驾驶行为尽管不在法规监管范围之内，但是却也会给他人造成不便，影响他人正常生活，这要靠道德的约束，也就是机动车驾驶礼仪。第一，要管理和检查好车辆的敏感设备，避免扰民。正常情况下，为了安全和节能，不要随意开启远光灯或雾灯；在非禁用区域也要尽量小心鸣笛，尤其不要在小区、学校等需要保持安静的区域鸣笛，如遇突发情况按一声以示提醒即可，绝不可乱鸣或长鸣，等人也无例外；时常检查车上的报警装置，不要总是任由它无故地影响他人休息。第二，车辆发动前，要细心查看前后是否有玩耍的孩童，车下是否有休息的宠物，特别是当车辆所停靠的区域同时又是人们休闲的地方时，如小区内。第三，行驶到十字路口需要转弯时应该减速瞭望，并且要礼让斑马线上直行的行人先行，行驶途中如果因时间紧急而迫不得已排挤其他车辆，要以手势向对方致歉。路遇实习司机或是行人过马路，特别是老幼病残者，司机不要一味地抢行，应该耐心地等待或避让。第四，泊车时车位的选择要考虑周到，不能图一己方便而堵塞行人或其他车辆的通行，也不宜因停靠阻挡他人门口或小区等出入口。泊车时应该遵照车位线并顾及其他车辆的停车方向，不要给他人停车或出车造成麻烦。如果是必要的临时停车，应该留下联系方式。车辆加油时要依序停靠，如果前面有空位，就应该把后面的位置留给下一位司机。第五，严禁车窗抛物，无论车辆行驶途中还是停车后，驾驶员及乘客都不可以将垃圾等杂物随意丢出车外，也不可以随意开窗吐痰，否则，不仅会造成环境污染，而且容易造成人身伤害，甚至引发交通事故。车窗抛物和吐痰是一种极为不文明的致命陋习。自行洗车时，要注意地点的选择和污水的处理，避免环境污染及对他人造成不便。第六，雨雪天开车在减速慢行的同时，尽量远离行人和非机动车，以免飞溅他人一身泥水，甚或引发交通事故。最后，各种重型机动车的驾驶员必须时刻控制好车速，特别是在人口稠密的市区行驶时应该减速慢行，转弯时尤其要注意瞭望。



机动车已经成为很多人生活不可或缺的必需品，在它带给人们效率和愉悦的同时，也带来了安全隐患。驾驶机动车礼仪不同于其他社交礼仪，因为它关系着人们的生命财产和环境的安全，这不是简单的道德层面的思考，司机一瞬间的包容、理解、忍让实则是对生命的珍视和尊重。一位去过近百个国家的中国记者说：“到一个国家，只要先看看马路上的情形，你就大体上可以把握这个国家的发展水平了。”马路如同一个国家的脸面，展现着该国的社会人情；它又如同一面镜子，或多或少地折射出文明程度。





路怒症

路怒症(图 4.5)，顾名思义就是带着愤怒去开车。指汽车或其他机动车的驾驶人员



有攻击性或愤怒的行为，这个说法源于 20 世纪 80 年代，产生于美国。“路怒”(Roadrage)一词被收入新版牛津词语大辞典，用以形容在交通阻塞情况下开车压力与挫折所导致的愤怒情绪。随着中国汽车数量增多，这一心理问题也受到国内越来越多专家的关注。发作者会袭击他人的汽车，有时无辜的同车乘客也会遭殃。医学界把“路怒症”归类为阵发型暴怒障碍，指多重的怒火爆发出来，猛烈程度叫人大感意外。路怒症发作的人经常会口出威胁言语、动粗甚至毁损他人财物，也就是攻击性驾驶。研究表明，相当多的司机都有这些症状，但并非每个那么做的人都明白自己这是一个病态。当司机在驾驶中面临诸如交通拥堵、恶劣天气、车辆事故、其他司机的野蛮驾驶行为等各种压力时，极易出现“路躁”情绪，具体表现为胡乱变线、强行超车、闯黄灯、骂粗口……等无良行为，重则会导致悲剧发生。

“听音乐”“开到加油站休息”和“嚼口香糖”都是司机朋友们在驾车路上常用的排解烦躁心情的方法。目前，英国、芬兰、韩国等国家每年都会对驾驶员进行心理测评，合格者方准上路，这种做法值得我们去借鉴。

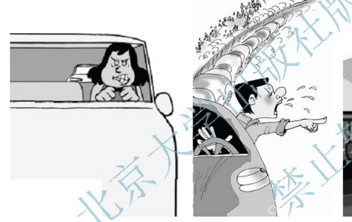





图 4.5　路怒症

4.1.6　搭乘公共交通的礼仪

搭乘公共交通是人们在公共场合暂作停留的原因之一，更是无法避免的与陌生人打交道的生活场景。无论短途或是长途，搭乘公共交通的时候通常被人们视作“人在旅途”的奔忙状态，是从甲地赶往乙地的走过场，既非安稳踏实的常态，亦非闲在玩乐的游态，多数人心中会悄然而生出急切和焦虑感，从而导致自身情绪上的波动和行为上的失衡，容易造成他人不便和紧张的公众氛围。为了缓解旅途中匆忙而紧张的气氛，每个人都应该严于律己，遵守公共秩序，设身处地为他人着想，以平安、舒适和愉快的公共环境消减公众出行压力。



乘坐飞机时要按时登机，对号入座，进入机舱后保持安静。不将超大行李和有异味的物品带上飞机。登机后尽快放好随身行李，保持通道畅通，并主动关闭手机等无线电设备。不要乱动飞机上的安全用品及设施，机上读物阅后整齐放入前面插袋。需要服务时，可以揿按呼唤铃，不宜大声喊叫，接受乘务员服务后应致谢。在飞机上进



餐时，应主动将座椅椅背调至正常位置，以免影响后排乘客进餐。主动保持舱内整洁卫生，因晕机呕吐时，应使用机上专用呕吐袋。飞行过程中尽量不要脱下鞋子以免异味影响他人，如果是长途飞行，脱下鞋后应在外面再罩上护袜。飞机未停稳时不抢先打开行李舱取行李，以免行李摔落伤人。上下飞机时，对空中乘务员的迎送问候有所回应。为乘机人送行时，可说“一路平安”等祝语，不宜说“一路顺风”(飞机需逆风起飞)。飞机上的救生衣是飞机遇险及在海上迫降时供乘客逃生使用的，切勿随意打开或带下飞机。

乘坐火车时放置行李应相互礼让，与人方便，主动帮助老、幼、病、残、孕等特殊旅客。在车厢里，自觉维护车内环境卫生，垃圾投入垃圾箱内；不随意脱下鞋子，更不可把脚跷放到对面座位上；车厢内禁止吸烟；不可长时间占用卫生间和盥洗间。在车厢内不应大声喧哗，聊天需低声，以免影响其他旅客。



乘坐公共汽车和地铁时应听从司乘人员的引导，排队候车。上车时应该先下后上，不可拥挤推搡，要礼让妇女、老人和孩子先上车。主动给老人、病人、残疾人、孕妇和带小孩的乘客让座。保持车厢和站点的环境卫生，不应大声喧哗，避免高声接打电话，必要时应该用耳机收听音频文件，以免影响其他乘客。在车厢内应注意与他人的距离礼仪，如果人多拥挤，应礼貌应对与他人的身体接触，尽量避免正面相对的尴尬。雨雪天，妥善放置所携雨具，以免影响他人。乘客应提前做好下车准备，切忌到站停车后起身抢行，后下车的乘客应主动礼让先下车的乘客。地铁内切忌饮食，主要因为食物残渣和气味会导致鼠患，老鼠的啃咬会对电子设备造成严重破坏，从而造成行车的安全隐患。

乘坐出租车时应该路边招停，以不影响公共交通为宜。上车时，年长者或女士先上；下车时，年轻者或男士先下。乘车中应保持车内卫生，不往车外吐痰、扔垃圾，下车时应将垃圾、杂物随身带走。在没有禁止吸烟的车上，如要吸烟，应征得司机同意，不可将烟灰弹落车内，不将烟蒂扔到窗外。

出行礼仪如同生活常识，非死记硬背所得，是个人自身素养的日常外在表现。公共交通属于公共空间，所以每个人理应以“公德心”处之，与人方便，与己方便。

案例 4.1

国外地铁上的文明

在美国纽约地铁上，从未见过有人抢座占座。很多人会主动地把空出的座位让给老人、孩子和女士，而上车时如果不是人很多，一般也会“女士优先”。有一次，记者看到一个小伙子把座位让给一位大约七八十岁的老者，但这位老者却执意不坐，要把座位留给女士，让人很是感动。

日本地铁上很少听到此起彼伏的电话铃声，这一点令人印象深刻。遇到来电，很多日本人都是先挂断，马上发给对方一条短信：“不好意思，我在电车上。待会再联系。”遇到不得不接听的电话，一些人会一边捂着嘴一边小声应答，之后迅速挂断，还有的



会在车门关闭前马上下车接电话。东京地铁公司曾特意制作了一组漫画礼仪广告："化妆，请在家；吃三明治，请在店内；喝完酒就倒下，请在你家床上；一边接电话一边做笔记，请在你们公司做；展示刚买的服饰，请别在车上。"

伦敦地铁繁忙但并不拥挤，这源于英国人的爱排队和讲风度。车厢内最靠近车门两侧的位置，是"优先座位"，优先老弱病残孕乘坐。人们上车后往往直接选择车厢中部的位置，而将这些位子空出来以供需要的乘客乘坐。英国人很少在密闭的公共交通工具里大声说话，即使聊天，也是两三个人之间的耳语。伦敦地铁除了禁止吸烟和喝酒，似乎没有禁止吃东西的明文规定，但即使如此，也很难见到在车厢内大嚼大吃的人，最多是拿着杯咖啡。

4.2　成为好市民

长期居住并生活在一个地区或是一座城市范围内的公民通常会有较为鲜明的地域特征，他们的衣食住行、言谈举止、为人处世的方式等尽管有个体差异，但是所反映出来的文化色彩会有标签似的群体共性，正所谓"一方水土养一方人"。随着社会进步，人们对文化愈发求异，而对社会的文明化却是日趋求同的，每个人都希望自己的生活居住地整洁有序、健康环保、便捷舒适、丰富而有内涵，更希望邻里和睦，人与人之间温馨亲切。自然环境与人文环境的和谐共生需要每个人的用心努力与配合，仁善是文明的根本，只有在待人接物中传递出友善和诚信，才能提升社会的道德风尚。

城市中遍布诸如学校、医院、花园、广场、商场、超市、影剧院等为市民提供服务的公共设施及公共场所，每一个公共场所又因其所提供的服务项目不同而对参与者有着不同的要求。作为城市一员，每个人在行使个人权利的同时，不能忘记自己应尽的义务，就是维护公共场所的秩序和良好的公共环境，不得随心所欲、任意妄为。既要理解和尊重公共场所工作人员的服务，又有义务保障他人的合法权益的实现。例如，在医院里要尽量保持安静，以免干扰他人就医；在超市购物时不要肆无忌惮地挑拣和随处乱放商品；在影剧院观影过程中，不应高声喧哗或接打电话，应该将手机静音或关机……凡此种种公共空间的为人行事无处不在，每个有良知的市民都理应谨记"己所不欲勿施于人"。

4.2.1　邻里相处礼仪

俗话说，远亲不如近邻，近邻不如对门。无论在城市还是乡村，世界上绝大多数人都过着群居生活，即使是陌生人，相互间也存在着一种莫名的依存感。尤其是邻里，平素里抬头不见低头见，如果能够友好相处、彼此照应，不仅可以解决很多生活中的麻烦，更可以为生活平添一分温暖。现代人生活节奏快，工薪族更是来去匆匆，再加之钢筋水泥的阻隔，注重隐私的人们越来越漠视邻里关系。有些为邻多年却彼此不知，有些尽管脸熟却形同陌路，更有甚者是相互间矛盾重生、争执不断，形同仇人。这些现象在我们的现实生活中并不少见，足见人情的淡漠。邻里的不识或不睦助长了"各

人自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”的自利态度，难以形成人们的公共意识，实际上难以维系所在社区人们的公共利益。一旦遇到麻烦或是突发状况，各自的亲朋是远水难救近火，人们会面临无助的尴尬，甚至危机。邻居是生活中最近的陌生人，我们应该珍惜这种缘分，与之和睦相处。(图 4.6)



图 4.6　邻里缘分

1. 见面问候

邻里间难免经常碰面，楼道里、电梯间、小区里等都是彼此沟通、增进感情的地方。首先，邻里日常碰面时通常无须过重礼节，只要微笑点头，简单问候即可，除非有事相告，一般不应拦阻对方做过多交谈，以免耽误他人时间或是给对方造成不便。其次，如果遇到重大的节日，比如春节，应该适时送上节日的祝福，若邻居家中有长者，在征得对方同意后，可以登门拜访，表达对长辈的祝福和敬意。再次，如果遇到邻里婚丧嫁娶等重大事件，应及时表达关切之意，如对方有需要，理应相助。喜事则同乐，若是丧事，要有同理心，设身处地为他人着想，应该停止一切可能影响他人情绪的行为和活动，比如播放音乐、唱歌等。

案例 4.2

美国社会的邻里关系

总体来说，美国的邻里关系与中国相比更为重视礼貌，在邻里互助互动方面则差别不大。越是大城市，因为人员构成复杂，加上生活工作压力大，比如芝加哥，类似于我国的北京、上海，邻里鲜少见面打招呼；相反地，城市越小，人们的互动会因为熟识而变得更积极。

美国的居民住宅主要分四大类：Apartment(公寓)、Condo(康斗)、Single House(Single Family Home，独栋别墅)、Town house(联排别墅)。公寓和康斗比较类似，是楼房式的住宅，差别在于产权，公寓是租用的，而康斗是个人买下来的。独栋别墅就是自家有一块土地，在土地上建有自用的房屋；联排别墅则是很多家的房屋建筑近乎连接在一起，相对于独栋别墅的邻里要住得近些。公寓和康斗的邻里互动较少，人们通常习惯于在公用的健身房及其附近的水吧打招呼、聊一下。独栋别墅及联排别墅的邻里相对

更容易打交道，更有互助精神。美国的一些住宅区有一种不成文的“邻里守望”体制，类似于民间警察系统，是指居民中的志愿者主动帮忙注意和维护社区安全等，主动担负关心周边安全的责任。另外，邻里关系也有着地域文化上的差别，美国南部的人们更为注重礼貌，更习惯于维持基本的互助礼仪，东部则不会。

2．爱护环境

无论是社区还是村落，每一棵树、每一片瓦都关系到所在区域全体民众的利益，哪怕是自家露台、阳台、窗台、院落所摆放、悬挂或装饰的物品，无不影响所在区域整体环境的美观及和谐，这需要每位居民的共同的参与和维护。首先，保持公共空间的环境卫生最为重要，对每位居民来说，离开家门后的区域就是与他人的共享空间，良好的卫生环境需要每个人的打理和维护。平日里不可乱泼污水、乱丢垃圾，更不可高空抛物、高空滴水、随地吐痰，城市里不能随意放养禽畜。雨雪天气，如有需要，每位居民都有责任协助排污清雪，以保持道路畅通。另外，不可违规地乱搭乱建、乱推乱放、乱拆乱毁而图一己私利。其次，切忌制造扰民的噪声污染，比如过量的音频播放，过重的走路、上楼声，过重的敲门声、关门声，非工作时间的吵闹声、搓麻将声音、装修噪声等。再次，适度地美化环境，创造赏心悦目的生活空间。自家的露台、阳台、窗台等外观物品摆放及装饰要以不破坏生活区环境、避免潜在危险、增添区域美感为宜，可以花草绿植为首选。

3．彼此尊重

亲朋间尚且需要顾念私隐，邻里间更要相处有度，尊重为本。每个家庭都有各自的生活习惯，邻里间应该相互尊重和理解不同的生活方式及习俗，切忌搬弄是非、说长道短。另外，不要无故干涉他人家事，忌讳打听他人私隐，更不可以在邻里间无中生有、捕风捉影，甚至挑拨离间而制造事端。若无意中偶遇邻居发生争执，该不该过问要视情况而定：如果只闻其声不见其人，吵嚷声音过大且持续时间较长，为避免事态恶化可以采取报警的办法；如果争执发生在公共场合，尽量劝说双方，必要时可以将与自己同性的邻居暂时带离现场，如若事态较为严重，难以劝和，也可报警解决。事后切忌将此作为茶余饭后的谈资，不可私下评述或向他人转述。面对邻里是非私隐，恰恰应该抱以良善正直态度，做到不评论、不传播。

4．出手相助

远亲之所以不如近邻，就是因为可以随叫随到地互助。邻里间比起点头之交更进一步的情感沟通就是在需要时能够彼此伸出援手，这也是邻里相处之道的核心。首先是扶老携幼，见到长辈走路不便或提重物时，应该出手相帮，如果老人突发急症，在拨打急救电话的同时应该及时通知其家人；看到邻居的孩童玩耍有安全隐患时，应在第一时间提醒附近的家长，如若家长不在，则应出面帮助或阻止，并尽可能及时通知其家人。其次是借用物品应及时归还，邻里间难免会因一时急需而相互借用生活用品，



即便关系再紧密也切忌向他人借用贵重物品，另外要避免频繁借用。再次是当邻里上门求助时，不可袖手旁观，依实际情况积极协助提供解决方案，以解燃眉之急。最后是主动告知，知晓生活区内的应急通知后，比如临时停水停电的紧急招贴等，在遇到邻居时应加以善意提醒；若遇到紧急危险状况时，比如漏水、煤气泄漏等突发事件，要在第一时间采取抢险措施，同时尽快想办法通知该住户。

5. 包容忍让

邻里间因习惯和价值观的不同，生活中难免偶发摩擦和矛盾，各自应该本着“大事化小，小事化无”的态度互谅互让。宽容是一种修养和美德，对别人宽容就等同于善待自己，何况是抬头不见低头见的邻里。对待邻居不要斤斤计较、多心多疑，应该多一分体谅和理解。当小孩子间发生争执时，不要偏袒自己的子女，家长尽量避免参与其中。如若不得已发生争执，应以理为先，以德服人，不可恶语相向、动手伤人。若是错在自家，应该主动道歉，严重者则需登门致歉、主动承担应负责任，切忌不理不睬、搪塞推脱。如是对方一味丧失理智地无理取闹，则暂时选择忍让避开，事后，待对方心绪平静，找个合适时机打开心结。俗话说“伸手不打笑脸人”，宽仁之心是解决问题的良药，忍一时风平浪静，退一步海阔天空，将邻里矛盾化解在微笑里。

6. 做客有节

关系融洽的邻里很可能有礼尚往来、拜访做客等进一步的社交活动。到邻居家做客同样需要有约而至、有礼有节；注意拜访时间的选择，除了就餐邀请，应该避开用餐时间和晚上的休息时间。做客时着装不可过于随意，尤其是有异性在场时，着装更要庄重大方。做客过程中言谈要注意分寸，行为不可过于随便，时间不宜过久。

温馨小贴士

打破陌生邻里怪圈才能宜居

高楼林立的现代都市，人们早出晚归、忙忙碌碌，往往忽略了邻里的存在；再加之隐私及安全的考虑，更为忽视邻里关系的建设。对门多年却形同陌路、视而不见，逐渐形成了一种邻里的冷漠文化。这种老死不相往来的境况不仅反映人们社交能力的下降、人文关怀不足，也助长了生活中的安全隐患。茫茫人海中能够毗邻而居实则为一种缘分，邻里邻居的互敬互爱、互助互利会缓解生活压力，和谐团结的邻里关系可以形成一种温暖氛围，有利于拓展生活空间、提升社会生活品质。一个城市或是一个地区的居民如果习惯于建立友善的邻里关系，那么这个城市或是这个地区的人文环境势必更为优良，会有利于形成亲和、健康、安定的宜居文化。

4.2.2 音乐会欣赏礼仪

音乐厅是个庄重的地方，每一场视听盛宴的顺利呈现都是台上演员的“十年功”

与台下观众用心契合的结果，音乐会实则是演员与观众之间通过音乐作品的心意相通。观众需要的是震撼心灵的美好享受，演员需要的是畅抒胸臆的共鸣氛围，观众的文化素养与欣赏水平的高低很大程度上影响着演员台上每一分钟的表现和发挥水准。观众必须要懂得自重和尊重他人，在欣赏音乐会之前做足礼仪功课。

1．着装

关于参加音乐会的穿着，国内外最普遍的情况是：男士着西装，女士着洋装(裙装)或小礼服。在中国，西服不是我们的传统礼仪服装，一般而言，除了户外音乐会不须对服装加以要求外，聆听音乐厅的音乐会演出，应注意着正装，或者比较正式的服饰；干净整洁就好，不用过度华丽，但也要避免牛仔裤、睡衣、拖鞋、短裤或奇装异服的打扮。如果是听歌剧，建议也穿正装。音乐剧、流行歌曲演唱会可以轻松休闲一些。

2．入场

不论哪种场合，迟到都是很不礼貌的行为。演出当天，一定要尽早赶到音乐厅附近，务必有一定的时间提前入场。提前入场有很多好处，不仅可以充分熟悉环境，可以有充裕的时间阅读节目单上有关乐曲、乐队、指挥的详细介绍，熟悉和了解演出曲目，才能从容不迫、放松心情地好好享受聆听音乐的演出。避免演出过程中匆忙翻阅节目单，这样便于更好的欣赏音乐会，最重要的，这也是对演出团体和艺术家最起码的尊重。现在很多音乐厅都拒绝乐章中间让迟到者入场，如果迟到，请先在场外等待领位员，在合适的时间为您领位，通常会请您就近入座，不要打扰到其他听众，到休息时间再换到自己的位置上。

许多音乐会的曲目编排也特别针对此点设计，第一首曲目通常安排时间较短的乐曲，目的就是方便迟到的听众还能于第二首演出前的空档进入。当然，也有许多音乐厅严格限制迟到的入场者，演出一开始便将入场的大门关上，迟到的人只能等到中场休息时才可以进入。入座时要轻而缓，走到座位面前转身，轻稳地坐下，不应发出嘈杂的声音，入座后坐定的姿势要端正，不可歪扭躺靠。

3．鼓掌

鼓掌是听音乐会一个很大的学问，适当的掌声是观众对演奏者的响应，但是过于热情或是不合时宜的掌声则会扰乱演奏者的情绪。

因此，鼓掌时应注意以下几点：

(1) 音乐会开始时，应鼓掌迎接指挥上台。对上台演出的独奏、独唱等演员，也应给予掌声鼓励。

(2) 许多音乐会在开演前都有节目单，我们不妨在听音乐会前先行了解演出的曲目，或是事先在家里找寻相关曲目或音乐家资料，这样不但能掌握鼓掌的时机更能增加听音乐会的临场感受与共鸣。

(3) 乐章间不鼓掌已成为一种约定俗成的礼节。一般来说，乐曲之中有许多章节，而乐章与乐章之间，有时拥有极微妙的藕断丝连、一气呵成的关系，乐章间保持宁静

既可以保证一部宏大作品的整体性，又能够保证我们欣赏思绪的连续。在两个乐章之间没有鼓掌的必要，否则就会出现扰乱演奏的问题，使演奏家站起来回礼也不好，不站起来也不是。所以，不管前面的乐章多么精彩动人，我们只能把全部由衷的感谢激情留待曲终时再释放出来。

(4) 注意指挥者的手。一般来说鼓掌的时机之握，是要看指挥者的双手是否已完全放下，音乐是否有完全停息的气氛。尤其是在不熟悉的音乐或乐曲时，更要注意。一般乐章之间台上的指挥、演奏家们都有简单的休整动作，台下的听众也有些调整身姿、放肆咳嗽等举动，全部乐章演奏结束后，指挥一般都会转过身来鞠躬谢幕，此时你就可以纵情鼓掌、喝彩来表示对艺术家们的感谢。

4. 勿生噪声

(1) 聆听音乐时，请保持安静，禁止饮食，也不要交头接耳窃窃私语或发出打拍子声、清喉咙以及咳嗽声等。

(2) 手机、呼机的尖锐铃声在音乐厅里听起来绝对让人心惊胆颤，特别是演出过程中出现的铃声，为了避免这种极不和谐音的出现，避免招致周围群众射来的“仇恨”眼光，你最好在进场前就把它们都关闭掉。如果确实要等待特别重要的信息，务必要将它们设置成震动提示。在音乐会接听电话是非常不礼貌的行为，更不建议和同伴大声评价节目优劣。尽量避免携带那些容易发出干扰噪声的物件入场，比如塑料袋、塑料瓶、购物袋等，一般音乐厅入口大厅里都有这些小件物品免费寄存处。

(3) 一些大剧院如今明令禁止身高 1.2 米以下的儿童入场。据科学考证，身高 1.2 米以下的儿童一般都不具备情绪控制力，也就是说，他们在音乐厅里很难保持长时间的安静状态聆听音乐，他们不由自主的“行动”意识不仅影响家长的欣赏情绪，更会扰乱周围听众的聆听环境。所以，除了一些专门面向儿童的专场音乐会外，尽量避免携带那些尚不具备情绪控制力的孩子去音乐厅，否则难受的不仅仅是孩子，家长、相邻观众、甚至是指挥，他们都会受到不同程度的影响和干扰。

(4) 音乐会过程中，一般不要中途退场。不要比比划划、频频离席，或把两腿反复不断地抖动。有特殊情况要提前退场的观众，应在一首乐曲结束时，指挥谢幕观众鼓掌的时候悄悄离开。

5. 拍照

演出当中，照相时不能使用闪光灯，以免干扰演奏者的注意力，影响演奏家的正常发挥；摄像师不可以上舞台，不可以走动，机位须固定。另外，拍照可能牵涉商业利益，因为许多艺术家跟经纪公司之间都有关于形象的版权协议，不允许随意被他人使用，严重的还会引发官司。所以主办方为了不影响艺术家们的表演以及保护版权，常常严禁观众带照相机、DV 等数码设备这类物品进场。

6. 献花

鲜花要征得同意，一般情况下，演出期间观众不能随意向演员献花，如有特殊情



况要求以个人的名义向演员献花应事先与工作人员联系，由工作人员安排献花活动。

7. 结束



通常在节目结束时，出于礼貌应鼓掌感谢音乐家的演奏。若音乐会非常成功，请起立鼓掌感谢指挥和参与演出的音乐家，也可以喝采。演员谢幕时应报以热烈的掌声，这是对他们辛勤劳动的肯定和答谢。

8. 离场

演出结束，应该等演员谢幕以后再退场。只要乐队首席(坐在第一小提琴最前面的那一位)没有起身退场，我们观众最好不要匆忙起身退场。退场的时候，千万别忘了遗留在座位上的物件，当然，也不要留下垃圾。不要乱拥挤，应该保持有秩序地离开现场。

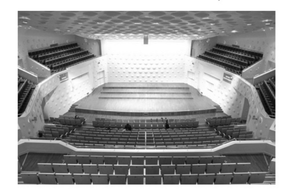


知识小典

音乐厅的最佳座位

音乐厅(图 4.7)最佳位置主要分成三类：第一类，贵宾席，也就是音乐厅两边墙上的阳台位置，视觉效果、舒适程度都很高，但声效一般；第二类，音乐厅一楼第 4 排～第 8 排中间位置，这里基本属于剧场声学设备功能最好的位置，看舞台的角度也适合，只是舒适度不高；第三类，音乐厅二楼或三楼的第 1、2 排，新式音乐厅一般两层最多了，老式的可以达到 5 层，一般来说 2 楼的位置，视角很好，声音尚可，票价相对便宜，性价比较高。

在大型音乐厅里，各种乐器的音响平衡效果导致正中央音效最好。但是，如果想欣赏层次更丰富、更华美的音色，可以选择中间靠后的座位，或者二楼最前排的座位。由于声音会从一楼前排人的头顶向上飘，传到后上方正好完美融合，再加上天花板的反射，听众就彷佛坐在乐团旁边一般，更有身临其境的感受。



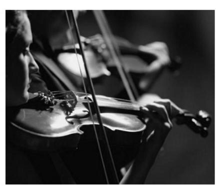


图 4.7 音乐厅

4.2.3 文明养犬

城市中以犬为宠物的家庭与日俱增，作为养犬之人，为了自己和犬类的健康，为



了他人的安全和环境的整洁，在享受快乐的同时，对宠物犬进行适当的约束和管理是不可或缺的责任(图 4.8)。

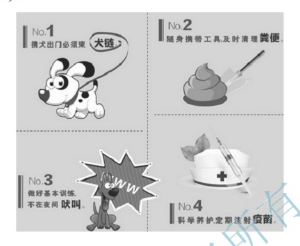


图 4.8　文明养犬



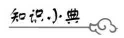
(1) 不要遗弃和虐待家中的宠物，宠物犬不是玩物，它们的天真可爱以及对主人不计得失的大爱弥足珍贵，人类应当视它们为家庭成员。犬是有着丰富的心理活动和精神需求的高智商动物，被遗弃和忽视必然造成它的伤心、不安和自卑。它可能只是主人生活的一部分，而主人却是它短暂的生命中全部希望，请不要辜负这一份生命的重托。为它们提供安全、卫生和舒适的生存条件和环境，直至它们终老。

(2) 对待宠物犬要做到科学养护，为爱犬提供适宜的饮食和运动，按时为它注射质量可靠的疫苗，时刻关注它的健康情况，有问题及时就医，这些是每一个犬主的义务。

(3) 携犬出门必须使用专业牵引绳和养犬证，不仅可以避免爱犬走失、被盗、打斗、中毒、车祸等种种悲剧，对路人也是一种尊重和保护。

(4) 户外遛犬时，应随身携带诸如报纸、卫生纸、拾便器等方便清洁的物品，及时清理宠物粪便，维持环境的整洁。

(5) 给爱犬以基本的口令训练，携带外出要时刻保持与主人安静随行，避免打扰、惊吓路人或无端向陌生人吠叫，如有发生主人要及时制止，尤其注意避让未成年人。



导　盲　犬

导盲犬是经过严格训练的狗，是工作犬的一种。经过训练后的导盲犬可帮助盲人去学校、商店、洗衣店、街心花园等。它们习惯于颈圈、导盲牵引带和其他配件的约束，懂得很多口令，可以带领盲人安全地走路；当遇到障碍和需要拐弯时，会引导主人停下以免发生危险。导盲犬具有自然平和的心态，会适时站立、拒食、帮助盲人乘车、传递物品，对路人的干扰不予理睬，同时也不会对他们进行攻击。导盲犬的历史可以追溯到 19 世纪初。1819 年一个叫海尔 •约翰的人在维也纳创办了世界上第一个导盲犬训练机构。



如果路遇工作中的导盲犬，不可以呼唤、引逗及抚摸它，最重要的是千万不可随意喂食导盲犬，否则会使它们分心而干扰专心工作，容易造成严重后果，更不可以故意制造障碍物测试导盲犬。如果你携带宠物散步遇到导盲犬，请让宠物与其保持距离。当导盲犬及其携带者需要帮助时，请先与主人沟通，征得同意后，可以走在导盲犬前面 3～5 步远的地方，以声音示意其主人，而不要直接呼唤导盲犬。

4.2.4 善待流浪动物

流浪动物(以猫和狗为主)已经成为中国城市的一大社会问题，弄堂、路边、垃圾堆等随处可见形单影只、缺乏温饱和安全保障的流浪猫狗。一方面它们时刻有受伤害的危险，另一方面多数流浪猫狗都没有采取过防疫措施，身上携带各种病毒和寄生虫的概率远远高于家养动物；它们的排泄物、呕吐物可能带有病毒，它们的尸体很容易形成病菌的传染源，还可能污染水源，对公共卫生安全构成威胁；有的流浪动物还会袭击、伤害儿童，危及人们的安全。这些现实问题导致有些人对流浪动物心生厌恶，更有些在现实生活中得不到心理满足的人，通过戕害小动物发泄不满，其卑劣残暴，令人发指。这实则不是动物的问题，每个城市居民对此种局面都负有不可推卸的责任。城市无论发达与否，如果共生的动物，比如流浪猫狗、栖居的鸟类等，在与城区居民相处中充满戾气，则表明该城市居民的综合素养亟待提高。甘地说过，从一个国家对待动物的态度，可以判断这个国家及其道德是否伟大与高尚。



世界上任何一个国家都不会等到所有国民脱贫后再提及保护动物，只有人类与世间万物协调共生，整个生态系统才能获得多重效益。城市的文明层次不在于是否存在流浪动物，而在于流浪动物的生存状态，城市居民有否善待它们，它们能否获得平等、安全、干净的生存空间，流浪动物能否与居民友善共处。只有提高每个人的道德素养和社会责任感，并在全社会形成健全的伦理道德观念，才能从源头上遏止遗弃、捕杀宠物的行为。

国际上的“动物福利法”规定了动物的五大自由：享有不受饥渴的自由；享有生活舒适的自由；享有不受痛苦伤害和疾病的自由；享有生活无恐惧和悲伤感的自由；享有表达天性的自由。国际上也对家养动物有了新的定义——伴侣动物，这一称谓使小动物从对人的依附和从属关系中摆脱了出来。承认动物生存权及其他权利，是人类敬畏自然、与自然平等相处的前提。每个居民都应该从自身做起，如果你不能给它们关爱，请至少不要给它们伤害。在开动车前按一下喇叭确保车下没有熟睡的小动物，如果无法救助它，请不要与它过分亲密，以免让它对人类失去戒心，因为还有伺机伤害它们的人。买点食物给它们，然后走你的路，如果条件允许请你带它回家。善待和救助流浪动物，就是帮助人类自己。

本章小结

- 人是群居动物，每位公民都应该建立公民意识，它是独立自由的个体所具有



的一种整体意识或整体观念，自我应与他人一起努力寻找和发现彼此之间的共同联系，以这种共同联系来确定共同的规则。

- 使用手机、搭乘电梯及各种公共交通、行路开车等都各有各的规范和要求，这些规范和要求都是本着“与人方便，与己方便”的原则，以便获得洁净舒适减压的公共空间。
- 生活中在与非亲非故的人打交道的时候，比如擦肩而过的陌生人，比如街坊四邻，应该本着主动感知和关注的态度，彼此尊重、包容忍让，切忌自以为是。
- 在欣赏音乐会等大型公共演出之前，需要做足礼仪功课，以便于演出者和观演者双赢。
- 人类社会的文明进步不只表现在能否与他人和睦相处，更深层次的高尚在于能否与其他生灵和谐共栖，对待流浪动物，有权不喜欢，但是无权欺辱，只需有良知的善待。
- 文明养犬包括两个方面，一是善始善待善终，二是避免侵扰他人生活及损害公共环境。

问题与应用

1．何为公共意识？为何要建立公民的公共意识？

2．如何看待国人在境外的无良行为？它会导致哪些后果？原因何在？如何杜绝？

3．你目前所在的大学或当下所生活的城市的公共场合中，有哪些你无法隐忍的无良行为？如何从根本上加以解决？请提出具体而切实可行的措施。

4．举例谈谈邻里相处之道。

5．收集宠物犬饲养知识，了解所在地的文明养犬规定。

6．以你曾经到访过的某个城市或某个地区为例，谈谈什么是人与自然的和谐共生。

7．选择一个主题或主线，比如地铁、公交、商场、餐馆、超市等，收集数据信息以考查所在地的文明程度，并形成文字报告。

第 5 章　社会交往礼仪

学习目标

1. 了解社交场合中自我介绍、为他人相互介绍、团体介绍及告知型介绍所需要遵循的礼仪规则。

2. 了解名片的历史渊源，明确现代社会名片的选择、用途、携带、递送、接受以及索取等方面的礼仪。

3. 了解社交场合中与礼品馈赠相关的礼仪细节，包括礼品的选择、赠送、接受、拒收以及回赠五大环节。

4. 了解惯用的人际交往模式——拜访，从约定到告辞的过程礼仪。

5. 了解惯用的人际交往模式——待客之迎来送往的过程礼仪。

6. 了解各种宴请类型并介绍与宴请相关的基本礼仪，包括中餐和西餐。

7. 了解中餐赴宴、西餐用餐、日本料理用餐礼仪文化。

内容预览

在第 5 章，我们主要了解了在公共场合与陌生人的相处之道。本章内容则进一步转入熟人相处之道，也就是在社交场合中，我们如何游刃有余、恰到好处地与人相处。首先，我们从将陌生人变为熟人的名片礼仪着手，细话名片使用过程中常识惯例。接下来，自然而然转入人们的深入交往阶段，具体包括礼品馈赠、登门造访、迎来送往的常规交往礼仪。最后，融合中西方文化较为全面细致地介绍人际交往中最为惯用的模式——宴请及用餐礼仪，有趣而实用。

导入案例

美国中餐馆无奈拒接待

2014 年 6 月 18 日，中国新闻网报道称美国一家高档中餐馆贴出告示(图 5.1)，目的是请华人旅游团止步，告示中特别用中文写道：“对不起，不能接待巴士团。” 为何有生意不做？该中餐馆老板原来也一肚子苦水。店东对记者表示，做生意的，若非迫不得已，哪能把上门生意请出去，他颇感无奈，因为餐馆所在大楼经理数月来多次警告，若继续接待旅行团，就要他们准备搬迁。原因是该餐厅长期接待华人巴士旅行团，中国游客的大声喧哗，引起其他承租者与上班族侧目，让大楼管理主管使出杀手锏。类似的事件已经不止一次地上演，不知我们国人作何感想？国人用餐时何时会考虑他人的感受而轻声细语、谨言慎行！



图 5.1　美国中餐馆贴出的告示

完整意义上的人是具有自然和社会双重属性的，通过社会化，自然人在适应社会环境、参与社会生活、学习社会规范、履行社会角色的过程中，逐渐认识自我，并获得社会的认可，取得社会成员的资格。社会交往活动是每个社会人都无法回避的，良好的社会交往形象有助于建立融洽的人际关系，从而使个性和潜能得到更为充分的施展机遇和拓展空间。社会交往礼仪有助于提升个人的修养和交际能力，同时可以维护社会正常的生活秩序。社交礼仪是指人们在社会交往活动中所具有的表示尊重、敬意、亲善和友好的行为规范与惯用形式，主要包括介绍礼仪、名片礼仪、馈赠礼仪、拜访、待客礼仪及宴请用餐礼仪等。

5.1　待人接物礼仪

5.1.1　介绍礼仪

介绍是人际交往中拉近陌生人之间距离的一种常用方式，具体是指把自己或他人



的有关情况告诉给另一方使被介绍双方相互认识或建立联系的一种社交方式。得体而恰当的介绍可以转瞬间将原本陌生的彼此变成熟识的朋友，也可以是一种高效的自我展示。通过介绍可以拓展交友圈、增加发展机遇，有助于增进人际关系。

1．自我介绍

自我介绍是在特定的社交场合，自己充当自己介绍人的角色，将自己介绍给他人认识或增进彼此了解的社交方式。自我介绍的内容因介绍场合、时机而有所区别，要想自我介绍能够恰到好处、不失分寸，应该对其有所了解和准备。

(1) 自我介绍有主动介绍和被动介绍之分，主动介绍是在无介绍中间人的情况下，自己主观意愿与他人结识的一种介绍方式，比如社交场合中的自我推介或自我宣传。被动介绍是应他人要求或安排所进行的一种自我介绍，比如求职面试时的自我介绍，或者突发状况下无准备的自我介绍。

(2) 自我介绍态度要亲和、友善并落落大方，语速要正常，吐字要清晰，从容而自信。介绍内容应该简洁而适当，不妄自菲薄，也不夸大其词，要实事求是。

(3) 最简洁的介绍莫过于简单问候加姓名全称，适用于泛泛之交或者是之前已经有过未谋面的交流的双方之间，比如“您好！我是××”，见面双方介绍时有时需要伴随礼节性握手。

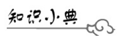
(4) 职场中的介绍通常应该包括个人的工作信息，具体指姓名全称、工作单位、部门及所从事的工作等如“我叫××，现在是×××公司人力资源部经理”。如果职务较低或无具体职务，可以告知对方目前的具体工作。

(5) 进一步的深入交流可以根据交流对象及时机在互动中作详细的介绍和说明，比如籍贯、学历、兴趣等。

(6) 在演讲、公众面前发言等场合的自我介绍属于广而告之的方式，除了语调、语气、语速上的调整之外，介绍的内容近似于职场中的介绍，只是需要加上更为隆重而正规的集体问候语。比如，“各位来宾，大家上午好！我叫××，现任×××公司的总经理，我谨代表本公司对大家的到来表示最热烈的欢迎和最诚挚的谢意！”

(7) 在面试中，自我介绍的内容更为详尽，首先，介绍自己的姓名及身份；其次，简述自己的学历背景及工作经历等基本个人情况，介绍要条理清晰、简明扼要；再次，简要提及自己在学或工作期间取得的成绩或成果，内容要与简历资料相符，实事求是；最后，根据面试官的提问再行补充。整体面试中自我介绍时长应该控制在3分钟左右，但是之前要准备5分钟的内容，一是因为人在紧张时语速会加快，二是因为面试公司的情况可能会有所不同，以备不时之需。面试中要讲普通话，之前要整理好情绪，全程保持稳定的状态。





面试中自我介绍的禁忌

面试禁忌：第一，面试时不要主动提及个人爱好，除非面试官询问。个人爱好不



等于个人特长，不仅对所聘职位无益，而且会暴露出不成熟的基本面。第二，面试时切忌长篇大论、舍本求末，让面试官雾里看花。自我介绍的内容要主次分明、突出重点，特别要注意时间的分配和把握，否则会让面试官对你的能力产生怀疑。第三，面试时所介绍的内容不可过于简单快速，否则就等于你主动放弃自我展示机会，变主动为被动，让面试官对你产生轻率、不认真的印象。第四，面试时要避免“跑题”的低级错误，这是指过多介绍之前工作的企业及职位背景，而忽略个人工作业绩，造成答非所问、浪费时间的尴尬。第五，面试时切忌夸夸其谈、自吹自擂，否则会让面试官怀疑你的职业操守和自我认知能力。第六，面试时忌讳言谈举止随意世俗，应该礼貌庄重、大方得体，展示个人职业化的专业态度，否则会暴露出个人文化素养及基本教养的缺失。

2. 为他人互相介绍

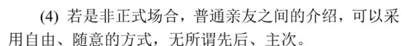
社交场合中每个人都有可能担当起介绍人的角色，在不熟识的朋友间、同事间架起交往的桥梁，这是人际交往中惯常出现的场面。在为他人作介绍时，有一些规则需要特别注意。



(1) “卑者先行”是在正式场合介绍时应该遵循的重要原则，即介绍人在为他人作介绍之前，要先确知双方的主次关系，先介绍身份较为次要的人士，就是说尊者有优先知情权。具体应该先介绍年轻人给年长者，先介绍男士给女士，先介绍主人给客人，先介绍下属给上司认识等。如果被介绍的双方身份较为复杂，要具体情况具体分析，比如男上司较为年长，女下属较为年轻，可以先论长幼、上下，再论性别。

(2) 介绍者在介绍前要征得双方的同意，不可搞突然袭击，以免造成双方的尴尬不快。

(3) 在正式场合(比如职场中)为他人作介绍时，要注意介绍时的表情、措辞和体语(必要而规范的手势)的跟随(图 5.2)。介绍的信息要准确、清楚而周全，以便于双方进一步的称呼和接触。



(4) 若是非正式场合，普通亲友之间的介绍，可以采用自由、随意的方式，无所谓先后、主次。



图 5.2 为他人做介绍

(5) 为双方作介绍之后，要帮助双方找到话题的对接内容或是共同的兴趣爱好，以便于进一步的沟通。同时，在交谈中介绍者应重复提及双方的称谓，尤其是针对身份较为重要的人士，既可以表示尊敬之意，又可以加深双方的印象。

(6) 作介绍时切忌提及被介绍者的隐私情况，比如婚否、年龄、薪资等。

(7) 被介绍者应该起身面向对方，通常会以礼节性握手、微笑、互致问候确认与对方的相识。如有不便时，比如距离较远，可以欠身点头互致敬意。

3．团体间的介绍

当被介绍对象中有团体存在时，即为多人的情况下，介绍者需要注意介绍的顺序。

(1) 当被介绍对象只有两方团体时，如果双方地位、身份差别不大或者难以确定时，可“以多为尊”，先介绍人数较少的一方。反之，如果双方地位身份有明显差别，则遵循“卑者先行”的原则，先介绍地位较次要的团队。

(2) 当被介绍对象为多方时，先根据一定标准进行排序，之后依据排列出的位次由尊至卑的顺序进行逐一介绍。排序标准可以依实际情况而定。

4．告知型介绍

在一些正式的社交场合，当需要向公众介绍到场的多位重要个人嘉宾时，需要遵从“尊者先行”的原则，先介绍最为尊贵的宾客，以示尊敬和感谢之意，介绍内容要突出被介绍者的身份地位。比如婚礼现场，主持人在介绍新人双方的重要到场宾朋时就是从最为重要的人士开始依次而行的。

5.1.2 名片礼仪

名片是现今社会人际交往中不可或缺的一种联络工具，是人们自我介绍、宣传公司、结交他人、保持联系的重要媒介之一。社交名片在私人交往中因其便利而广为使用，为了提高使用效益、提升交往品质，名片的使用者需要遵守相应的礼仪规范。

1．名片的选择

现代名片的款式繁杂，使用者的选择空间较大，有些名片因需要极具设计感、创意味十足，属于特种工艺名片范畴。但是人们常用的社交名片是有一定之规的，通常制作都较为规范(图 5.3)。名片的款式可以反映一个人的格调和风范，会影响交往对象的看法，甚至影响双方的深层次合作。所以在订制名片的时候还是要慎重为之，应该对下述问题予以关注。

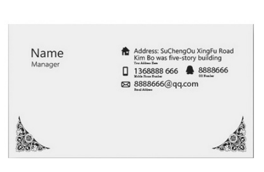




图 5.3　名片版式

1) 规格

中式标准名片的尺寸是 90 毫米×54 毫米，即长为 90 毫米，宽为 54 毫米。美式标准名片的尺寸是 90 毫米×50 毫米，欧式标准名片的尺寸是 85 毫米×54 毫米。另外窄式名片在现代名片使用中也比较常见，它的标准尺寸是 90 毫米×45 毫米，更为适合艺术界人士或女士。标准的尺寸选择更便于他人接受后的保存，过于标新立异的异形名片则适用于从事较为感性行业的人士，比如广播影视、动漫、传媒、视觉艺术、表演艺术、工艺与设计、雕塑、环境艺术、广告装潢、服装设计等文化创意产业，可以突显个人魅力及业内文化。

2) 材质

传统意义上的名片是纸张质地的，纸质名片轻便易于携带，制作成本较为低廉，是社交场合中广为使用的名片，比如平面卡纸(铜版纸)、白卡纸等。将纸质名片烫金、镀边、压花、过塑、薰香等，是不合适的。名片是为了方便联络和展开工作，所以通常也不建议使用特殊材质和特殊工艺的名片，比如金属名片、电镀名片、PVC 名片、PET 名片、木质名片等，这类名片更为突出个性、身份或行业特点，使用者应该根据个人身份和职业特点适度、适当选用。

3) 色彩

常用社交名片选用单一色彩的纸张为宜，并且以米白、米黄、淡蓝、浅灰等庄重朴实的色彩为佳。切勿选用过多过杂的色彩，让人眼花缭乱，妨碍信息的接收。也不宜采用红色、紫色、绿色、黑色、金色、银色的纸张制作名片。

4) 图案

社交名片上除了必要的公司标识及联络信息之外，通常不宜添加任何没有实际效用的装饰性图案，比如漫画、人像、花卉、动物等内容，给人以虚华低俗之感，有损名片持有者及公司的形象；并且公司标识的印制尺寸要适度，不可过于夸张，以免喧宾夺主。

5) 文字

常用的中式名片应当采用标准的汉子简化字，如有特殊需要印制繁体字时，不可繁简混用。如果名片需要两种文字，比如汉语和少数民族语言，或者汉语和外语，则应当将两种语言分印在名片的两面，不可混印在一起。一张名片上不宜使用两种以上的文字。名片所采用的字体要标准、规范，印刷要易于辨识，汉字名片不要采用行书、草书、篆书等难以辨认的字体。不能在印刷的名片上以笔增减、修改内容，更不可自行手写名片。

6) 版式

名片上文字的排列版式大体有两种：一是横式，即文字排列的行序为自上而下，字序为自左而右；二是竖式，即文字排列的行序为自右而左，字序为自上而下。一般而言，采用简化汉字的名片采用横式为佳，一张名片的两面不可横式竖式混用。名片的信息排版要清晰得当，姓名通常采用最为醒目的字号，其他信息的安排要力求整洁规范、易于读取。

7) 内容

商用社交名片的正面所涵盖的较为全面的信息具体包括：公司标识、全称、网址、



地址及邮编，持有人的姓名、职务及多种联络方式，比如电话、传真、手机、电子邮箱等。名片的背面通常会印制上公司的经营范围或所在地的方位图等。也有因需要印制得极为简洁的名片，比如只有姓名和联络方式的，可以用于泛泛之交。同一枚名片上，既可以两面均印有文字不同而本意相似的内容，也可以空出一面。而只在一面印有内容，没有必要在名片的另一面印上公司的广告用语或名言警句。

知识小典

名片的起源

名片起源于距今 2 200 多年前的秦汉时代，当时称作“谒”，拜访者把名字和其他介绍文字写在竹片或木片上。到东汉时期开始叫“名刺”(图 5.4)，系木简，上有名字和籍贯。蔡伦改进造纸以后，纸张逐渐用得多了，于是就开始用纸张做。至唐代，“木简名刺”改为“名纸”。晚唐开始至宋时期又唤作“门状”“门启”。元代易名为“拜帖”，明清时又称“名帖”“片子”，内容也有改进，除自报姓名、籍贯，还书写了官职。明清时期又有一种叫“手本”的名帖，是下属见上司以及学生见老师时用。名片在早期，只用于少数特权阶层的交往，只是到近代，名片才开始平民化。



图 5.4　甘肃省武威市磨嘴子汉墓出土的汉代名刺

2．名片的携带

在参与正式交往活动之前要随身准备好名片备用。首先，名片应该放置在专用的名片夹、公文包或上衣口袋内，如果在办公室可以放在便于取用的名片架或办公桌内。不可将名片随意放在钱包或裤袋内，更不可以随意乱放导致用时乱找。其次，出现污损或信息没有及时更正的名片不可再用，要保持名片的整洁无损，以示对交往对象的尊重。最后，确保随身携带名片的数量充足、分类清晰。

3．名片的递送

一切的准备都是为了名片的递送和使用，在社交场合的适当时机，双方都有进一步结交的意愿时，即可递送自己的名片给他人。若与对方地位、身份差异较大，则不可贸然为之。

(1) 递送名片时态度要谦恭、诚恳，在站立姿态基础上身体些微前倾。



(2) 双手递送给对方为宜，如有不便，也要用右手，忌用左手。

(3) 保证名片是正面、正向朝向对方，以方便其读取信息。细微之处更要注意对他人的尊重和体贴。

(4) 递送名片的同时应该配合以礼节性的语言，比如“请多关照”“欢迎来访”“保持联系”等。

(5) 递送名片时还有些禁忌：忌用手指夹递名片；忌传单式随意散发名片，否则会导致他人的不在意或是反感；在需要与多人交换名片时，忌有选择地递送名片，应该依次而行。

4．名片的接受

接受他人递送的名片时，同样有些相关的注意事项。

(1) 态度。遇到他人递送名片时，应该暂停手中一切事情，起身站立相迎，面带微笑，态度恭敬，双手接受为最佳，如有不便，至少用右手。

(2) 交流。接到名片后，先致谢意，然后应仔细默读名片信息，必要时可以读出对方姓名及职务，以示尊重和敬佩之意。若有不明事宜，可即刻与对方交流。

(3) 存放。交流后，切忌将他人名片随意乱放，应该置于名片夹、公文包、办公桌或上衣口袋内，不要与本人名片混放。

(4) 交换。接受他人名片后，应该“礼尚往来”地随即递送自己名片给对方。如若无法回递，应向对方致歉。

5．名片的索取

如果需要获得他人联络方式，不可直截了当地询问“能给我一张名片吗”，这很可能给对方造成措手不及的尴尬。此时可以通过两种方式委婉表达意图，一是递上自己的名片，如若对方有结交意愿，自会礼尚往来；二是用婉转的言语表达，比如“请问今后如何向您请教”“请问今后怎样与您联络”等。

知识小典

微　名　片

微名片，又称电子名片，是一种基于移动互联网的二维码手机名片，名片信息云端管理，实时更新、所有好友即时同步。只需扫一扫微名片二维码，即可将名片资料保存到手机通讯录。相对于传统的纸质名片，微名片更为方便、环保，平时无须携带



大量纸质名片；当联系信息变更时，无须因无法及时通知大量好友而烦恼；通讯录备份、恢复可以一键完成，是一种快捷高效管理人脉资源的方式。目前微名片的使用还不甚广泛，适用于商务活动、网络宣传推广等情况。

5.1.3　馈赠礼仪

馈赠礼品不只是物品的传递，而是人际交往中用于表情、达意、示礼的重要方式。现代社会人们生活节奏较快，凡事追求高效快捷，礼品在人与人的交往中如同无声的语言和助推器，可以承载人们内心更深层次的情感，比如表示祝贺、祝福、爱慕、问候、安慰、感谢、致歉等。礼品赠与可以在短时间内拉近双方的距离，可以在无声无息中传递情意，可以在无形中化解尴尬和矛盾。中国人尤为重视“礼尚往来”，早在西汉的《礼记·曲礼》就有记载说：“礼尚往来，往而不来，非礼也；来而不往，亦非礼也。”交际馈赠已是人们生活中不可或缺的一部分，更是一种高效的交往方式。馈赠礼品具体包括三个主要环节：选择、赠送和接受，其中尤以礼品的选择最为重要，因为它承载着送礼者的心意和目的。

1．选择礼品要用心

1) 选择有诚意

选择礼品时不能三心二意、勉为其难。因为送礼只有“送”与“不送”之分别，不应该有“可送可不送”的心思。既然决定送礼，就要真心实意，切忌心猿意马，这直接影响礼品的选择和送礼的效果。无论是商务往来还是亲朋友好，在选择礼品时的心意应该是一样的诚挚。正所谓“己所不欲勿施于人”，不能以应付和施舍的心态随意把自己不喜欢、有瑕疵和无用之物作为赠送他人的礼品。

2) 选择有针对性

礼品选择要因人因事而异，因人要考虑个人与受礼者的亲疏远近关系，要考虑受礼者的个人情况，具体包括其所属国家习俗、民族习惯、身份、性别、年龄、职业、兴趣爱好等。因事要考虑是出于商务往来的目的，还是亲朋友好的目的，另外还要考虑具体的送礼事宜，比如有节假日往来之礼、生日婚庆之礼、拜访探视之礼、感谢回馈之礼等。只有送礼目的明确，礼品的选择才有更清晰的针对性。

3) 选择重精神感受

现代人借助发达的交流媒介愈加见多识广，送礼也要与时俱进，礼品早已走出了单纯“讲实惠”的层面，现代人更为注重精神层面的文化价值。比如，给母亲的生日礼物既可以充满童趣，也可以如情人礼物般浪漫。在选择礼品时要尽心思，给受礼者传递一份情意的同时，也反映出送礼者的审美观和价值观，所以礼品的选择在保证品质的基础上，更为侧重知识性、艺术性、纪念性、新创性和趣味性。对的礼品会让受礼者难忘，见到礼品那一瞬间的或是惊喜、或是温暖、或是幸福、或是安慰的感受。

4) 选择重在传情

“千里送鹅毛，礼轻情意重”的典故早已深入人心，即便是今日，“千里的鹅毛”





依旧是送礼的最高境界。生活中的有心者，善于留意，精于用心，无须重金，巧尽心思，便可以收获“麦琪的礼物”般的效果，让对方终身难忘。礼品可能是陈年旧物、可能是儿时记忆、可能是个性收藏、可能是极品喜好、可能是亲力亲为、可能是失而复得，这份用心源于爱和感恩，礼物完全传递出送礼者深厚的情意和了解。

5) 赠言要锦上添花

馈赠礼品有时需要随礼附言，比如礼到人未到，赠言可代人表心意并署名，赠言也可代人表明心迹或表达愿望祝福。无论是商用还是亲朋之间的私交，言简意赅并情真意切的赠言可谓锦上添花，敷衍应酬的功利套词反而会贬损礼品本身所传递的情意，甚至有悖于送礼的初衷。

6) 礼品不宜过于贵重

选择礼品时要考虑受礼者的经济状况和实际意义，基于礼尚往来的传统习俗，过于昂贵的礼品会扭曲传递情意的目的，给对方造成的心理负担会大于受礼时的喜悦。当同时有求于对方的时候，过于贵重的礼品会加重受礼者的心理压力，甚或有行贿之嫌。

7) 包装要精心

礼品包装与礼品选择同样重要，不分主次，精心的包装会为平淡无奇的礼品增添美好的感受，只有两者完美结合，才能完整实现礼品传情达意的功效。商务往来的礼品包装通常就是礼品自身所携带的外包装，而无须再进行额外修饰，所以在选择礼品的同时要特别注意外包装的色彩、款式等设计的精美程度，这会传递出对受礼者的敬仰之意。私人交往、亲朋友好表达的礼品赠送则需要额外修饰，要特别注意外包装所需材料的质地、色彩、图案以及配饰的设计感。精美别致、创意感十足的外包装会带给受礼者惊喜、愉悦感，会引发受礼者内心的美好情愫，不亚于礼品本身所传递的情意。

8) 选择要考虑禁忌

礼品传递的是一份感受和情意，送礼的初衷是出于好意，但是如果考虑不周，所选礼品可能会因为“犯忌”而导致“失礼”，造成冒犯和不敬。一是选择礼品之前要充分了解受礼者的文化禁忌和生活习俗，包括易产生歧义的实物、色彩、数字、符号、图案、言辞等细节，比如众所周知的“送钟”谐音“送终”，“伞”“扇子”谐音“散”。



不同国家、民族、宗教以及不同社会文化的族群间皆有很多类似的禁忌，选择礼品时要特别加以重视。我国当代的年轻人或者彼此较为了解的人之间选择礼品时通常禁忌较少，对此不太在意。二是不要选择容易让对方产生误解的礼品，比如非情侣的异性之间不宜选择首饰、衣物等带有感情暗示的物品作为礼物相赠。三是礼品包装前应该去除价签，否则会有提示对方礼品价值之嫌。价格过高的礼品有“炫耀”之意，容易让对方产生“交易”之感，这便失去了送礼的诚意。

2. 赠送礼品要得法

用心选择的礼品需要恰当的赠与时机和方式：首先，礼品当面赠送为佳，在赠与的同时可以同受礼者充分交流，更为直接表达送礼意图及情感，这是对受礼者的尊重。其次，礼品私下赠送为宜，除了公务安排的需要，大部分的送礼皆属于私人行为，大庭广众之下的赠送会让受礼者为难和尴尬。所以赠送最好在提前预约的家庭拜访中进



行，轻松愉快的氛围会增添受礼者的喜悦之情。第三，送礼态度要大方自然，通常在双方见面或道别时，面带微笑，将礼品双手奉上。切忌扭捏畏缩，更不可将礼品偷摸置于角落而之后告知。第四，送礼言谈要得体，礼品奉上时要直言相告送礼的原因和心意，不要让对方不得要领地一头雾水。另外，可以将礼品的深意及重要性表达清楚，忌自贬礼品。最后，如需他人转交的礼品要附有礼笺，他人代转礼品通常是非常不礼貌的行为，如若是应急之需，要在礼笺上说明缘由。

3. 接受礼品要有礼

有送礼就有受礼，接受礼品实则接受的是对方的心意。对于他人诚挚的赠送，在可以接受的范围之内要表现大方恭敬，无须反复推搡，以免造成对方的尴尬。接受礼品时应该双手承接，之后以握手或鞠躬的方式表示诚挚谢意，若是极为熟识的亲朋之间则不必过分拘礼。礼品如果有较为精致独特的包装，受礼者应该在欣赏的同时表达对送礼者用心的赞赏和感激之情。接受礼品后是否应该即刻拆开包装要视情况而定，熟识的亲朋间通常无须拘礼，礼物本身即为感情传递的焦点，而对于商务往来等客情的受礼则有不同，依双方文化习俗而定。欧美等西方国家习惯于当面看礼物，并会即刻表达喜欢赞誉之情，而包括我国在内的一些亚洲国家的民俗正相反，通常不当面打开礼品包装，否则会被视为对送礼者不敬并有失身份的无礼行为。

4. 拒收礼品要果断

如果所送礼品不适合接受时，比如过于贵重或者带有附加条件等，受礼者应该先表感谢之后果断地婉言拒绝，不要让对方产生误解或是让对方难堪。方便的情况下简要解释拒收原因，如若不便可以单纯以“不合适”拒绝。礼品最好当面当场退回，若无法做到也可以事后尽快退还给送礼本人，但要确保礼品包装完好无损。礼品退回不可拖延太久，通常不应该超过二十四小时。

5. 回赠礼品不能忘

正所谓“来而不往，非礼也”，接受礼品后不仅应该心存感激，更为重要的是伺机还礼。还礼并非债务负担，是人际交往的常识，也是人之常情，应该诚心为之。还礼不可操之过急，否则给人以“交易”“交换”的感觉，待对方有喜庆之事或是年节之时，再行礼尚往来之礼。切忌拖延过久，更不可以忘记。

深谙人情世故或心存感激、尊敬者无须他人提示，自会周到接人待物，赠与者不可以求回报为目的，但是接受者必应回报他人以绵延情意。

案例 5.1

母亲的生日礼物

母亲为人宽和，很懂生活，时常为我们姐妹制造些小惊喜，她的内心世界极为丰富和饱满。记得母亲六十岁生日前夕，我和小妹很想送给母亲一份别样的祝福，让她

感知从未经历过的浪漫。几日后，我想到了一个点子，得到了在外地工作的小妹的赞同，并由我全权安排整个惊喜。我提前在花店预订了100朵红玫瑰，店主是个女孩儿，很理解我对母亲的心意，答应在生日当天挑选最新鲜的玫瑰，亲自将鲜花送到母亲手中。之后我去商场为母亲精心挑选了一只铂金戒指，做工非常考究，设计感很强，觉得很配母亲。最后我选了十张别致的微型生日卡片，在每一张上都写上心中的祝福，签上我、我丈夫以及小妹的名字，将卡片与戒指一起藏在妈妈家中的大衣柜里。所有这一切的保密工作都做得很好。结果就如大家所想象的，接到惊喜的妈妈非常开心，电话中我甚至听到妈妈的声音有些微的哽咽……

父母给予儿女的是满满的用心，当我们长大后，也要让他们感受到同样的爱，绝不是一种简单的形式上的回馈。

5.1.4 拜访礼仪

拜访是一种惯用的人际交往方式，是出于某种个人原因或者公务目的，亲自或派人以客人的身份去拜见访问某人的活动。拜访是双方面对面近距离的访谈活动，有利于增进感情、解决问题。拜访主要分事务性拜访、礼节性拜访和私人拜访三种。但不管哪种拜访，都应遵循一定的礼仪规范。

1．约定在先

无论何种拜访都需要事先约定，给对方以尊重和准备的时间。不期而遇则另当别论，除此之外，但凡预见性的拜会，约定是基本的礼貌。首先，应向对方清晰表明拜访的理由，在获准对方同意后再行商讨具体预约事宜。如果对方有明显的推迟和拒绝之意，则不可强人所难。其次是时间的约定，把方便留给主人，特别是住所拜访。私人拜访最好选择节假日的下午或晚上，尽量避开餐点时间，以不过分打扰对方休息为宜。事务性拜访最好安排在工作时间，以不占用对方休息时间为佳。再次是地点的约定，视拜访的目的而定。如果是公务事宜拜访，办公场所或其他适宜谈话的公共场所都不失为上选。若属私人性质的拜访，通常会选择对方寓所或是公共场所。另外，约定时有必要互通双方见面的人员情况及所需携带或准备的资料、物品，如见面人数及身份、所需携带的合约、协议、样品等，以便于双方的准备。

事前约定内容有任何变动都要及时通知对方，并说明变动原因，否则易给对方造成措手不及的被动，甚至是尴尬的局面，是极为失礼和失信的行为。

2．事前准备

拜访事宜确准后，要做好时间上的安排和调整，若是远途拜访，有必要提前告知对方具体的到达时间和地点，便于接待的安排。拜访者应该依目的做好相关的准备。具体包括所要交流的内容及事项、需要携带的资料及物品、准备带给对方的礼品以及上门所要穿着的衣饰等。完备的事前准备有利于拜访的顺利进行，同时可以在细节上凸显拜访的诚意和周到的办事能力。



3．如期而至

拜访约定确立后，不要轻言变动，以示为人的诚信。近途拜访不宜太早到达约定地点，通常提前 5 分钟左右为好，更不可以迟到。守时是对他人的尊重，也是一种为人的美德。远途拜访视情况而定，要时刻保持与对方的联络，若有类似交通工具晚点情况发生，最好提前告知接站人员，以免浪费他人时间。如果需要取消约定，要尽早告知对方，并做出重新安排。若因特殊原因而难免的失约或无约而至等行为发生时，要及时向对方道歉并说明原因。

4．见面有礼

如果见面地点在办公场所或者是公共场所，则只需简单的见面介绍、寒暄致意后即可直入拜访主题。若是到对方寓所拜访，情况稍显复杂，因为涉及私人空间，上门做客通常遵循“客随主便”的原则，凡事依从主人安排，可以尽量减少主人的“外来侵扰”之感。

1) 进门之礼

客人进入主人寓所前先要轻叩门或按门铃，一般两三下为宜，若室内无应答，则可以稍待几分钟再次叩门，切忌持续叩门、按门铃并高声喧哗。若遇主人寓所大门敞开，也应礼貌叩门，切忌擅自闯入，更不可探头探脑、东张西望。如果主人应答后并未表露邀请入内之意，客人不可寻机逗留，应该大方表明来意后适可而退。(图 5.5)



图 5.5　上门有礼

2) 问候之礼

主人出门迎接时，若非极为熟识亲友，客人应主动问候致意，若开门者不认识，应礼貌问询，得到准确回答邀请后，方可进门拜访。多数中国寓所都需要换鞋进门，所以客人在进门前要视情况而定，不可鲁莽造次，将鞋子摆放整齐。双方初次见面时要相互进行简单的自我介绍，进门后若有主人亲友在场，在主人的引荐下，客人应该依次主动问好。若携带了礼品，客人可以在问好后适时奉上，以示友好敬意。

3) 入座之礼

寒暄后，客人可将脱下的外套、帽子之类以及随身携带其他物品一并安置到主人

指定的地方，不可随意乱放。当主人示意入座时，应表示感谢，并需照顾同行者，适时与主人一起入座为佳。如果主人家里豢养了宠物，不可表示厌烦之意。

5．做客有方

1) 举止文明

无论在何种场合做拜访，都应该由始至终地本着尊重他人和方便对方的原则，约束自己的一举一动。特别是在他人寓所会面时，凡事以避免搅扰对方为出发点，不能东张西望、扭捏作态，不随便品评寓所装饰，更不能随意参观、挪动寓所物品，举止应该大方端庄。烟茶果品通常是国人的待客必备，但是客人通常以少动为佳，特别是吸烟的习惯在做客拜访时要尽量克制，茶点亦以慢品为宜。若有孩童随行，拜访前要多加嘱咐，礼貌待人，不宜过度在人前教训孩童。

2) 交谈适度

客人在做客期间要注意交谈内容和交谈时间，不宜谈论易引起尴尬或争执的话题，更不可过多涉及主人家事及隐私。若有目的地造访，谈话应围绕要解决的问题展开，切忌个人炫耀性地高谈阔论，或者顾左右而言他。谈话态度要诚恳自然，要注意倾听对方讲话，当双方意见不同时，切忌与主人发生争执以免失礼。

3) 适时告辞

拜访时间通常不宜超过一个小时，客人与主人交流过程中要把握好时间，如果事情谈完，就应及时起身告辞。若快到用餐时间或是休息时间，更应该即刻告辞，除非事前有其他安排。拜访中途有其他客人到访时，也应该尽快告辞。另外，拜访过程中要懂得“察言观色”，时刻关注主人的应答情绪和态度，如果发现主人已有倦意，双方话不投机，甚或态度冷淡、话不多说，又或者直言“详情以后有机会再继续交流”等状况，做客者也应该“知趣”而退。

告辞时要干脆利落，不可拖泥带水地“口动身不动”，即便主人礼节性地客套挽留，做客者也应该表示诚挚谢意后与主人礼貌辞行。如果事前有用餐安排，或者主人待客心诚，执意挽留用餐，客人则恭敬不如从命，餐后可以稍作停留，感谢主人的盛情款待，再行告辞。

5.1.5　待客礼仪



正所谓礼尚往来，有拜访，自然就需要待客。待客之地可能是办公场所、自家寓所，也可能是公共场所。待客对应拜访也分为事务性接待、礼节性接待和私人接待三种。具体方式因人因事而定，可以是公务性的简短招待，也可以是把酒言欢的盛情宴请，无论何种方式，最重要的都是给宾客自在、舒适和宾至如归之感。

1．提前预约

待客的预约有三种情况，一是接到做客者主动提出的合情理的拜访请求，待客者如果没有特殊情况理应欣然接受，若有不便，也要婉拒对方好意，在致谢的同时说明缘由，或者另行安排。二是主动向他人发出邀约(图 5.6)，说明邀请理由，若对方同意，



则可进一步商定见面时间、地点、方式等事宜。若对方婉拒，应视情况而定，不可强人所难。三是回请邀约，在接受了他人的盛情款待后，应该适时向对方发出回请邀请，时间间隔不可过于短暂，以免“交易”之嫌。最好恰逢类似节日、生日等有充分理由的时日，也更有助于邀约的成功。具体时间、地点以及见面方式的选定应该多从对方的角度考虑，应该本着“主随客便”的待客之道。

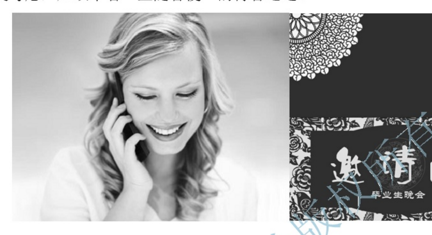


图 5.6 发出邀请

2. 精心准备

待客前的准备工作视具体情况而定，如果是礼节性接待，比如商务接待，前期准备工作较为繁杂，不同身份、职务的客人，接待的规格也有所差别。通常需要安排食宿、交通、接机或接站、宴请、商务洽谈、会议论坛、参观考察等一系列的工作，一应事务皆有专人负责。如果是事务性接待，一般会选在办公场所或者是方便谈话的公共场所，待客者需要安排好时间、接待人员以及与所谈事务有关的资料文件等。下面主要谈及私人寓所的会面，也就是家庭待客之准备，这是生活中常用的待客方式。



家中待客最为重要的是令人畅悦的环境，所以首先是打扫卫生、整理内务，让客人感到舒适、明亮的款待之感。若有需要留宿家里的客人，更要提前打理好客人的房间及所需生活用品，保证干净舒适且周到。其次，准备待客所需，包括果品、烟茶等，茶点的准备最好多样化，便于客人选择。若客人中有未成年人，需要准备与其年龄相符的娱乐用品。再次，若设家宴待客，更需要提前准备好相关菜品、酒品、餐具、桌椅等，菜品的打理最好提前完成，待客人到来只需烹制即可，这样既可以避免客人到来之后的忙乱，又可以争取更充分的宾主相处时间。最后要准备好待客的服饰，不可以随便的家居生活装示人，更不可以睡衣待客。男、女主人衣着应该整洁大方，女主人不宜浓妆艳抹，既可下得厨房，又可出得厅堂，给客人以亲切但不失仪、尊重但不拘谨之感。



3. 热情迎接

若客人远道而来需要到车站、码头或机场迎候的，主人事前要与客人确准到达时间以及迎候的地点。对于重要客人和初次到访的客人，主人最好亲自到场迎接。对于



常来常往的近途客人，主人通常在家中迎候即可。

宾客相见时，主人应热情、亲切地问候以示欢迎之意，必要时主人应协助客人提重物或上前搀扶。进入家中后，主人要细心体察客人所需，比如进门换鞋的摆放、携带衣物的放置等，之后主人可以引导客人入座。

4．诚挚款待

待客不可冷言冷语地“驱赶式”，也不可虚情假意地“作秀式”，但是毫无顾忌地过度“热情式”也会让人产生不适感。待客需要细致周到的诚挚心，这才会让人感到宾至如归。当多位客人到来时，主人不可因客人身份不同而厚此薄彼，礼数应一视同仁。敬奉茶点时要考虑到客人的喜好和行为习惯，尊重客人的自主选择，不能一味强求客人食用果品。宾客若没有吸烟习惯，特别是有女宾在场时，主人最好不要在客人面前吸烟。(图 5.7)

待客过程中要专心专意，长时间接打电话、忙于家务、看电视、读书看报等行为都是待客的禁忌。在与客人交谈中尽量避免谈论对方或他人的隐私，如果临时有急事必须中途离开，也要安排其他人待客，不可置客人于不顾。





图 5.7　诚挚周到

5．送客有礼

当客人提出告辞时，主人应婉言相留，若客人执意要走，主人应尊重客人的决定，待客人起身后，主人再起身相送，与客人道别，同时提醒客人不要忘记随身携带的衣物。对于近途客人，主人应该随客人出门相送至楼下、巷口或是电梯口，然后目送客人离开为止。若是远途客人，通常应该送客人至车站、码头或机场，待交通工具启程后再行离开为佳，道别的同时应该诚意邀请客人的再次光临。

5.2　宴 请 礼 仪

5.2.1　宴请基本礼仪

宴请是人际交往中常用的交往方式，是最高层次的社会交往活动之一。宴请因举



办缘由的不同通常具有特定的意义，为庆贺、欢迎、答谢、招待、欢送等目的，宴请所传递的情感信息因人因事而大相径庭。通过宴请活动，可以讨论问题、协调关系、联络感情、增进友谊、消除隔阂、团结合作，所以宴请的礼仪也相对复杂。

1．宴请的类型

宴请可以是国家间的、公司间的、朋友间的、家庭间的，也可以是因为一个共同主题而相聚在一起的社会各界人士，所以宴请的规模、规格、形式及具体要求都各不相同，而这些主要由宴请的类型所决定。不同的划分标准决定着宴请的具体分类，每种类型的宴请在人数、时间、菜肴、着装和环境布置安排等方面都有很多不同的要求。

1) 按菜式划分为中餐宴请和西餐宴请

西餐是对欧美国家餐食的惯用说法，中西餐宴请的差别源于文化的差异，具体包括用餐观念、内容、礼仪和方式等方面都有所不同。

首先，中国人注重感官享受，讲究的是“民以食为天，食以味为先”的饮食理念，推崇“色、香、味”俱全的饮食文化。西方人更为重视的是营养搭配的理性饮食，备餐时首要考虑的是饮食所涵盖的营养成分。其次，中西餐菜品的选择、烹制、摆盘以及酒水的选择都有着相当大的差别：中餐有鲁、川、粤、闽、苏、浙、湘、徽八大菜系，体现着丰厚的地域文化；西餐分为意式、法式、美式、俄式、德式五大餐式，不同国家有不同的饮食习惯。再次，中西餐的宴请礼仪、用餐氛围及买单观念也有所不同。中餐的用餐过程多为烘托“团圆、热闹”的气氛，讲求宾主尽欢、借酒助兴的活跃氛围。西餐则正相反，用餐环境多以浪漫、静谧、雅致为主旋律，讲求舒缓格调，不宜大声喧哗。中餐结账时，习惯于一人买单，或是遵照之前请客约定，或是现场临时定夺；西餐买单多为“AA 制”，即为各人平均分担餐费，互不相欠。最后，中西餐在餐具使用及用餐方式上有极大的区别。

现代社会随着科技进步、经济发展、文化交流的日益频繁，中西餐饮文化通过相互碰撞、渗透日渐融合出很多新的餐饮模式，餐饮礼仪也在悄无声息地顺应人们生活而发生着改变。正如马未都先生所说：“文明一定趋同，文化必须求异。”



2) 按性质划分为公务宴请、商务宴请和私人宴请

这三类宴请的区别是宴请主体、客体及目的不同。

(1) 公务宴请，是指政府部门、事业单位、社会团体以及其他的非营利性组织或机构因交流合作、庆功庆典、祝贺纪念等重大公务事项而接待国内外宾客所举行的宴请活动。宴请方式可以是中西餐正式宴会，也可以是简便的招待会形式。这类宴请具有仪式性，特别注重过程中的礼仪形式，一般都有固定的模式、程序和规格，通常按照惯例举办。

(2) 商务宴请，是各类企业和营利性机构或组织为了加强合作、协调关系、联络感情、消除误会、达成协议等一定的商务目的而举行的宴请活动。此类宴请通常采用正式宴会的形式，特别注重细节的安排，讲究轻松良好的氛围，以便于双方洽谈的成功。有时候商务宴请也会采用便宴或工作餐形式，是更为注重效率和效益的安排。

(3) 私人宴请，又称作交谊宴请，是以个人、家庭或者多位友人为主体出于情感交



流的目的而举行的宴请活动。这类宴请可以采用正式宴会、便宴或家宴的多种规格，因需要而定，较为灵活，比如婚宴、寿宴、节日家宴、同学聚会、朋友小酌等。

3) 按规格划分为国宴、正式宴请、便宴和家宴

(1) 国宴，是国家元首或政府首脑为招待应邀到访的外国元首或政府首脑及其他贵宾，或者在国家重大节日庆典为招待各界人士所举行的正式宴请活动。国宴是所有宴请方式中规格最高、形式最为隆重、礼仪要求最为严格、环境布置最为讲究的宴请。举行的时间通常在中午或晚上。宴会环境高贵典雅，气氛热烈但不失庄重，宴会厅内要悬挂国旗，通常会安排乐队演奏国歌、席间乐等。席间主宾双方要致辞或祝酒，参加者都要着正装，座次按礼宾次序排列。国宴的宴会台面与菜品设计既要体现本国特色，又要考虑宾客的宗教信仰和风俗习惯，尽可能地全面了解宾客的生活习惯、口味嗜好以及年龄、身体状况，同时兼顾季节、气候、食品原料、营养等诸因素。但是，国宴最重要的并不是菜品，而是礼仪、规范和所体现的社交价值。

(2) 正式宴请，通常是为招待国内外宾客及国内各种庆祝活动而举行的宴请活动，是一种仅次于国宴，但规格较高的宴请形式。正式宴请除不挂国旗、不奏国歌以及出席人员级别不同之外，其余安排与国宴大致相同，有时也会安排乐队演奏席间乐。许多国家正式宴会十分讲究排场，在请柬上注明对客人服饰的要求，往往从服饰规定体现宴会的隆重程度。席间一般有致辞和祝酒，菜品规格较高，就餐环境十分考究，对礼宾座次的安排也有严格的规定。

(3) 便宴，是一种非正式的宴请形式，气氛较为轻松、亲切和自在，适合于日常熟识的友好交往，是人们联络感情、沟通信息等普遍采用的宴请方式。便宴可以有早餐会、午宴及晚宴，规格可大可小，不拘严格的礼仪、程序，无须席位排列。

(4) 家宴，属于便宴的一种，是在家中招待宾客的宴请方式。家宴通常由主人亲自下厨，家人共同招待亲朋，以示亲近友好，令人宾至如归。家宴体现的是浓厚的亲情和诚挚的友情，传递出主人热情好客的品性。

4) 按形式划分为正式宴会、招待会和工作餐

(1) 正式宴会，即正式宴请，是在正式场合举行的、礼仪程序讲究的、气氛热烈而隆重的宴请形式。相对于招待会而言，正式宴会具有完备的餐桌正餐服务。

(2) 招待会，是指各种不备正餐的较为灵活的宴请形式，一般备有食品、酒水饮料，通常都不排席位，宾客可以自由活动、随意交谈。常见的形式有冷餐会、酒会、茶话会等。

知识小典

冷餐会、酒会和茶话会礼仪

1．冷餐会

冷餐会，又称为自助餐会，各类烹制好的冷热餐点、酒水及餐具通常在宴请开始前就陈列在特定的取餐区域(图 5.8)。它源于一种非正式的西式宴会，在大型的商务活动或团队用餐时尤为多见。冷餐会在室内或在院子里、花园里举行，可设小桌、椅子，



宾客无须安排席位，自由入座，也可以不设座椅，站立进餐。客人可以按用餐顺序多次自由选择食物，酒水可陈放在桌上，也可由服务人员端送。宾客可自由活动，或与他人组合用餐，也可独自享用，但是饮食的取用要适量，切忌浪费。根据主、客双方身份，招待会规格隆重程度可高可低。宴请举办时间一般在中午 12 时至下午 14 时、下午 17 时至 19 时。



图 5.8　冷餐会

2．酒会

酒会实则为精简版的冷餐会，又叫作鸡尾酒会，其饮食及就餐环境更为经济简便，是一种让与会者感到更加轻松随意的招待方式。酒会适用于各种节日、庆典、仪式等很多场合，如毕业典礼后的庆祝会。酒会上的饮品非常重要，包括酒精饮料和非酒精饮料，食品以适合客人随手取用的各种点心及开胃小食为主，而无须餐具，所以餐点的设计注重精巧易食用。酒水餐点的提供或者有固定的餐台或吧台，或者是服务人员以托盘端送(图 5.9)。收到酒会请柬的人甚至不一定非要准时到场，在起讫时间内自己掌握，着装选择依据举行酒会的原因而定，通常无须特别正式。酒会的交际意义大于饮食意义，通常不设座椅，宾客皆需站立或随意走动，有小桌或高几以方便客人之间攀谈交流，宾客应该以“多次少取”的原则取用酒水餐点，不可开怀畅饮，要饮酒有度、适可而止。酒会的举办时间较为灵活，中午、下午、晚上均可。



图 5.9　鸡尾酒会

3．茶话会

茶话会是在以茶代酒的同时配以水果、点心等更为简单的宴请形式(图 5.10)。与会者边品茶点边谈话，茶点有益于舒缓人的精神压力，会营造出一种舒畅愉快的氛围。茶话会一般安排在上午 10 时或下午 16 时，通常设在会议厅或会客厅，依据与会者人员情况安排桌椅，或是圆桌或是长条方桌，也可以是茶几，除了特别安排贵宾和主人的席位之外，其他宾客随意就座。茶点及茶具的提供因具体内容及与会人员而有所不同，或者精致考究，或是简单方便，茶叶的选择要考虑客人的嗜好与习惯。



图 5.10　茶话会

(3) 工作餐，顾名思义，是指非简单意义上的私人聚餐。工作餐是商务交往中为了进行接触、交换信息、联络感情或洽谈生意等目的常用的一种非正式宴请方式。工作餐尽管是重在工作，但是就餐的场合有利于营造融洽、轻松而友好的谈话氛围，规模通常较小，一般以 2～10 人为宜，参与对象仅限于与工作相关者。相对于正式宴请，工作餐具有较大的随意性，无须发出请柬，可以电话即约即定，以不影响对方工作为佳，通常安排在工作日的午餐时间，形式十分灵活。

5) 按时间划分为早餐、午宴和晚宴

早、午、晚的宴请除了时间的不同，正式程度也有较大的差别。早餐和午宴的聚会时间通常较为局限，不如晚宴时间充裕，所以更适用于简便的工作餐。按照国际惯例，晚宴的规格是最高的，所以正式宴请通常设在晚上，一是全天的工作基本结束，主宾感觉更为轻松自在；二是夜晚的室内灯火更容易营造出与人情感产生共鸣的氛围，有利于宾主互动；三是晚上时间更为宽松，宴请的安排更为灵活；四是晚宴结束后，宾主通常无须马上投入工作，可以充分休息。

2．宴请的准备

宴请是否能够如期顺利举行主要在于宴请的前期准备工作的安排，特别是正式的大型宴请更需要由专人负责，大小事宜无不需要思虑周全。明确宴请的目的是关键，它直接决定宴请对象、级别、形式等后续事宜，所以首先要清楚各项准备工作的逻辑关系，然后依次有序完善细节。

1) 明确目的、对象和形式

宴请谁和为什么宴请是安排所有事情的关键，生活和工作中诸如庆贺、欢迎、答



谢、招待、欢送、纪念等都可以成为合理的宴请目的，可以因为某个人，也可以因为某件事。目的明确后便可以确定以谁的名义邀请以及被邀请对象，主宾双方身份应当对等，其次还要考虑双方作陪人员，同时明确全体参与者的身份、国籍、习俗、爱好以及相互之间的关系等情况。邀请的范围确定以后，接下来就是拟订宴请名单。名单上要写明被邀请者的姓名、性别、职务等，一定要确保信息准确无误，并适时向对方发出邀请。

宴请目的及对象范围确定后，便可以据此选定宴请方式了。按照通常的惯例，正式的、高级别的、小范围的以举行宴会为宜，人多时则可采用冷餐会、酒会或茶会等形式。

2) 选择时间和地点

宴请应该安排在主宾双方都比较方便的时间，当出现矛盾时，要以客人为优先考虑对象，特别要避开对方的重大节日、重大活动日及双方的禁忌日。时间一经商定，若非特殊情况，不要随意变更。宴请地点按照通常的惯例，根据宴请的级别、形式、性质、规模、主宾双方习俗、时间以及实际经济能力等而决定。

3) 发出邀约，确定人员

宴请邀约通常提前一星期发出，便于被邀请对象提早安排。若是非书面的口头邀约，可以在约定前一日再次致电确定，以免对方遗忘。正式宴请应该采用书面请柬方式向对方发出邀请，既体现出尊重之意，又起到备忘的作用。国际上习惯对夫妇两人发一张请柬，在国内需要凭请柬入场的场合应该每人发一张。请柬印制或书写必须清晰美观(图 5.11)，内容准确无误，包含被邀请人的姓名和职务、活动的目的、具体形式、时间、地点，根据需要可以加上对与会者的着装要求。如果需要对方答复，可以加以说明，如用“R. S. V. P”(请答复)或“Regrets only”(不能出席请复)注明，也可以先电话落实出席人员再出请柬，便于座次及餐点工作的安排。

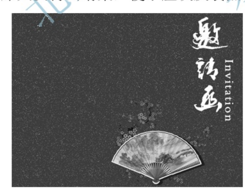




图 5.11 中西式邀请函

4) 排座次拟菜单

正式宴请都需要根据主宾双方的身份、宾客相互之间的关系、出席人数等安排桌次和座次，而且要提前告知客人，或者以桌次牌和座次姓名牌明示，大型宴请可以安排迎宾员或引导员引领客人入席。

既然是宴请，无论规模大小，主人都应该事先了解清楚宾客的喜好、禁忌和特殊

要求，以示尊敬和诚意，而不是“客随主便”地主观安排。需要提前拟定菜单的宴请要考虑荤素搭配、营养搭配、色彩搭配和酒水搭配，同时也要考虑菜品是否易于取用，尽量避免容易造成宾客不雅吃相的菜品以及韭菜等气味刺鼻的食物。若是随意的便宴，主人最好事前品尝过以做到心中有数，点餐时可以为客人做口味上的介绍和推荐，利于客人选择。正式宴请可印制菜单，可以一桌两三份或每人一份。

5) 布置环境

官方宴请或是具有特殊意义的民间宴请需要提前布置聚餐场地和餐台，比如国宴、婚宴等，布置环境是为了强调和烘托宴请的氛围，装点设计所用的花卉、绿植、灯饰的运用应该围绕活动的性质、形式及所要表达的主题作选择，同时特别注意宴请会场整体的色彩搭配，要主次分明、协调雅致。其次根据菜品规格备好餐具、酒水及其他用品，确保齐备整洁。若有席间乐的安排，曲目的选择及乐声的大小要符合活动的主题要求。

6) 确定宴请程序

大型的正式宴请活动通常不仅仅是用餐和谈话这么简单，宴请往往是某项特殊活动或仪式的载体，主宾间需要一些必要的程式化的安排进行联动，这就需要提前做好宴请过程中互动环节的安排和协调。具体包括迎宾、入座、主题仪式、用餐、宴会结束等环节，每个环节所需的时间、人员、具体主宾、物品及先后顺序都要考虑周全，必要时需要之前进行简单排演。

5.2.2 中餐宴请礼仪

1. 安排席位

中餐正式宴请一般均需排列席位，至少要安排主宾的席位，其他人只排桌次或自由入座。席位关系到来宾的身份和主人给予对方的礼遇，所以安排席位是宴请的重要事项。宴请规模不同，席位的排列也有一定差异，具体分为桌次和座次两方面的安排。

1) 总原则

宴请规模无论大小，桌次和座次的排列重点在于“主”字上，即是主桌和主座的确定，其他桌次和座次的安排都是围绕最尊贵的客人展开的。依据礼宾次序和国际惯例，席位的安排应遵循以下原则：①面门定位。在设定位置时需要有基准物作为参照，“面门定位”是安排席位的最重要原则，即为在面朝餐厅正门的前提下再行区分左右，否则无法定位。比如，第一主人应面门而坐。②右高左低。在面门定位的原则下，右侧位置比左侧更为尊贵，比如与主桌距离相等的两桌中，主桌右侧的位置更为尊贵。③远门为上。远离餐厅门口的桌次和座次为上，临门的位置为下。远离并面对门口者易于掌握餐厅内的全局状况，同时不易受到上菜等服务事项的干扰。④居中为尊。如果三人同时入座用餐，则中间的位置最为尊贵。⑤临墙为好。席位安排不仅要考虑礼仪文化，同时要考虑用餐者的安全和方便，所以靠墙之位要优于过道之位，不仅使用餐者避免他人干扰，同时可以增强心理安全感。⑥观景为佳。用餐时若有可供欣赏的室内外景致或演出，席位的安排应该优先考虑贵宾的视线范围，观赏角度最好的座位为上座。⑦近高远低。近高远低的原则是以主桌或主座作为参照物的，距离主桌或主座越近的位置越加尊贵，反之位次越低。



2) 桌次安排

宴请单桌只需座次排列，两桌或两桌以上时就会涉及桌次的安排。中国人习惯用圆桌，餐桌大小要一致，每桌就餐人数一般在10人以内，最好是双数。主桌可以略大，可安排12～20人就餐。餐厅规模的选择要充分考虑就餐人数和桌次的安排，间距要方便人员过往。

(1) 宴请只有两桌时，可以根据餐厅的具体情况分“横”“竖”两种排列方式(图5.12)。横排遵从“面门定位”和“右高左低”的原则；竖排遵从“远门为上”的原则。

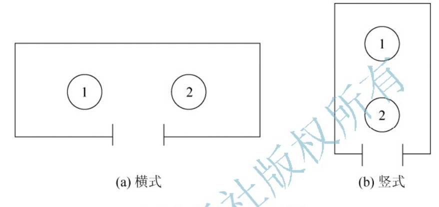


图5.12 两桌宴请桌次安排

(2) 宴请规模在三桌或三桌以上时，首先要确定主桌的位置，遵循“居中为尊、远门为上、观景为佳”的原则。其他桌次依据“右高左低、近高远低”的原则，同时考虑餐厅的实际状况而依次排开，可以采用队列式或团绕式(图5.13)。整体桌次的安排要力求对称、美观和协调，桌间距要方便宾客互动和上菜等服务。

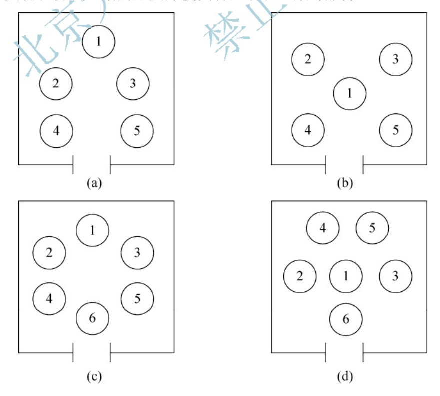


图5.13 多桌宴请桌次安排



3) 座次安排

正式宴请中主人应该在主桌面对门而坐，在举行多桌宴请时，每桌都要有一位主人的代表在座，其位置一般和主桌主人同向，也可以面向主桌主人。座次的排列主要依据“右高左低”的原则，我国习惯按各人的身份、职务区分尊卑，同时兼顾宾客之间的关系是否融洽、身份高低是否相当、语言是否相通等因素。

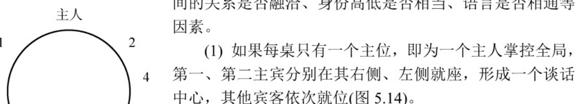


图 5.14　一个主位的座次安排

(1) 如果每桌只有一个主位，即为一个主人掌控全局，第一、第二主宾分别在其右侧、左侧就座，形成一个谈话中心，其他宾客依次就位(图 5.14)。

(2) 如果主人夫妇共同出席并在同一桌则形成两个主人的局面，即为第一主人和第二主人，两人可以对面而坐。而我国习惯于把女士安排在一起，主宾和主宾夫人分别坐在男女主人右侧，从而形成两个谈话中心(图 5.15)。

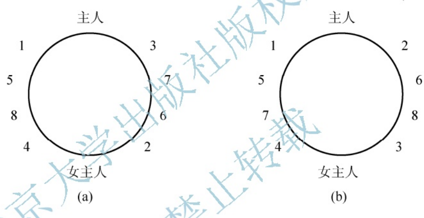


图 5.15　两个主位的座次安排

(3) 如果主宾的身份高于主人时，可以将主宾与主人的席位进行调换，第二主人可以坐在主宾的左侧。如果被宴请方有身份高于主人者，可以将其安排在主人的座位，主人可以在其左侧就座。若有外方人士在场，翻译员一般安排在主宾右侧，在以长桌作主宾席时，翻译员也可以考虑安排在对面，便于交谈。在许多国家，翻译员不上席，为便于交谈，他们一般坐在主人和主宾背后。

(4) 正式宴请时需要在座位上摆放座位卡，我方举行的宴会，中文写在上面，外文写在下面。

2. 摆放餐具

摆台是宴请活动中必不可少的一个礼仪程序，它是指根据不同的民族习俗，按照一定的规范在席桌上摆置不同的餐具、酒具和宴席必需的其他器具。《礼记·曲礼》中说：“凡进食之礼，左肴右胾。食居人之左，羹居人之右。脍炙处外，醯酱处内，葱渿处末，酒浆处右。以脯修置者，左朐右末。”就是说，吃饭的时候应该遵循的摆放之礼，带骨的肉食放在左边，切成大块的肉放在右边。细切的和烧烤的肉类放远些，酱醋调

料放近处，干的食品菜肴放在人的左侧，有浓汁的羹汤类放在右侧。蒸葱放在醋和肉酱之左，酒和浆放在羹汤之右。如果还要摆设干肉，则弯曲的在左，挺直的在右。现代摆台虽然不同于古礼，但是依旧讲究礼数，中餐餐具主要包括碗、盘、筷、匙和杯等。每人所用的酒杯数目和种类应与上酒的品种数相吻合，餐巾应叠成方形平放在餐碟上或叠成花形插在水杯中。公筷、公勺应在主人面前放置一套，酱油、醋、烟缸和牙签等也应在餐台上酌情放置。有时宴请外国宾客时，除了筷子，还应摆上刀叉，一桌数份，其标准摆放方式见图 5.16。

单位：厘米

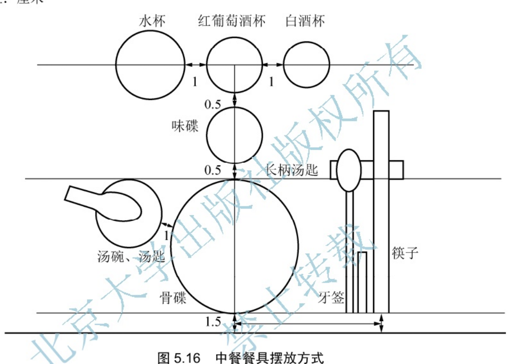


图 5.16　中餐餐具摆放方式

3．上菜事项

中餐菜系繁杂，南、北方饮食文化差异较多，再加之宴请形式各异，所以全国各地的上菜程序也会略有差别。但是标准中式菜肴基本遵循先冷后热、先炒后烧、先咸后甜、先淡后浓的原则，上菜程序大体上是冷盘、热炒、主菜、汤菜、主食、水果。冷盘起到的是“热身”的作用，通常在客人食用至 2/3 时，开始上第一道热炒，意味着宴席正式开始。如果是多桌宴请，各桌应该同时上菜。中餐采用合餐制，每道餐点上桌前无须撤下前道餐盘，随着菜品陆续增加，宾客们可随意取用自己所爱，用餐过程不受上菜顺序的限制。

上菜或撤盘应该避开主人及主宾的位置，通常在陪同人员或第二主人的左侧进行。餐点从客人左侧用右手送上，酒水从客人右侧用右手送上，杯盘则从客人右侧撤下，操作前最好对客人轻声提示。每道菜品要按照先主宾后主人，先女士后男士或按顺时针方向依次取用。



5.2.3 西餐宴请礼仪

1. 安排席位

欧美国家用餐习惯用长桌，在席位排列上与中餐有相同之处，比如以右为尊、面门为上及近高远低的原则，但是由于文化差异，西餐的座次排列还是有很多不同的要求。

1) 恭敬主宾

西餐宴请最为重视主宾，即使用餐的来宾中有人在地位、身份、年纪方面高于主宾，主宾仍是主人关注的中心。在排定位次时，依旧会以第一主宾的身份被安排在女主人或男主人右侧，以便受到周到的照顾。

2) 女士优先

女士优先是欧美国家社交场所普遍遵循的原则，体现着对女性的尊重。在席位排列中也不例外，女主人为第一主人，在主位就座，而男主人则是第二主人。

3) 交叉排列

正式的西餐宴请遵循交叉排列的原则，即男女交叉、熟人和陌生人交叉，以便于相互间拓展交友空间。所以女主宾要排在男主人右侧，男主宾排在女主人右侧，其他宾客依次类推。

4) 长桌排位

以长桌排位，一般有两个主要办法。一是男女主人在长桌中央对面而坐，餐桌两端可以坐人，也可以不坐人；二是男女主人分别就座于长桌两端，宾客遵循“右高左低、近高远低”的原则依次排开。当用餐人数较多时，可以多个长桌拼接在一起(图 5.17)。

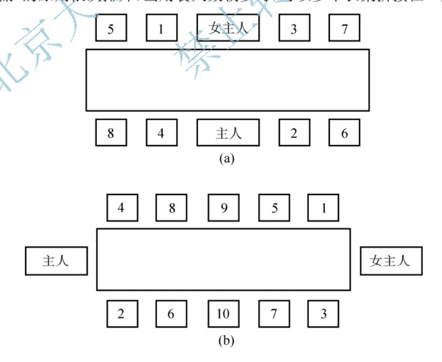


图 5.17　西餐长桌排位方式

5) 方桌排位

以方桌排列位次时，就坐于餐桌四面的人数应相等。在一般情况下，一桌共坐 8

人，每侧各坐两人的情况比较多见。在进行排列时，应使男、女主人与男、女主宾对面而坐，所有人均各自与自己的恋人或配偶坐成斜对角。

2. 摆放餐具

西餐餐具包括刀、叉、匙、盘、杯，每道菜都需要更换不同的刀叉，西餐的酒水较为繁杂，酒杯摆放的数目和种类根据上酒的品种而定。具体摆台方式如图 5.18 所示。





图 5.18 西餐餐具摆放方式

3. 上菜事项

宴请上菜服务通常包括七道餐点，依次为头盘(开胃菜)、汤、副菜、主菜、沙拉、甜品、咖啡或茶。西餐采用分餐制，用餐时每人一份餐点，每道菜品上桌时一般意味着上一道餐点用餐的结束，上菜的顺序决定着宾客的饮食顺序，上菜服务在左侧进行。待到甜品上桌，服务人员会撤下之前所用的刀叉、调味品，这也意味着用餐接近尾声。撤换餐盘的方法：左手托盘，右手操作，从主宾的右侧撤下，分别放入盘中，其他顺序同中餐。

(1) 头盘，又称作开胃菜。一般有冷头盘和热头盘之分，通常是由蔬菜、水果、海鲜、肉类所组成的拼盘，较为有特色，量少但质精。

(2) 汤。西餐的汤大致可以分为清汤、奶油汤、蔬菜汤和冷汤四类，具有很好的开胃作用，也是开餐的标志。

(3) 副菜。鱼、虾、贝等海产类搭配各种专用调味汁，通常作为西餐的第三道菜。

(4) 主菜。肉、禽类是西餐的第四道菜，牛排较具有代表性。禽类以鸡肉为主，同时配用各种调味汁。

(5) 沙拉，又称为配菜。一般以蔬菜为主，有生、熟两种料理，可以搭配主菜一起

食用。

(6) 甜品。意味着用餐接近尾声，是最后口味上的调剂和收敛。具体包括点心、煎饼、布丁、奶酪、冰淇淋、水果等。

(7) 咖啡或茶。热饮意味着用餐的结束，所以既可以在餐桌饮用，也可以换到休息厅或客厅去喝，同时搭配一些曲奇饼等小食。

西餐用餐中注重酒水的搭配，分为餐前、餐中和餐后酒，任何一道需要配饮酒类的菜品，在上桌之前均应先斟酒后上菜。所有菜品上桌时均需遵循先女后男、先宾后主的顺序依次进行。法式、俄式、英式、美式、意式等不同菜式的服务方式既有相同之处，也有不同礼仪习俗的细微差别，具体情况需要酌情处理。

5.2.4　中餐赴宴礼仪

1. 宴前礼仪

1) 确认邀请

接到宴请邀请后，应尽快给予对方答复，便于对方的安排。如果选择接受邀请，应核实好约定时间、地点、出席者以及着装要求，必要时以“备忘”做提醒。一经允诺对方，就不要随意改变选择，若有特殊原因无法应邀出席，应尽早告知对方并做出解释以取得邀请人的谅解。宾客不要擅自决定增减被邀请对象，如果有特殊需要，必须提前征得主人的同意，绝不能自作主张。

2) 充分准备

赴宴前有两项准备工作，一是礼品，二是着装。是否赠送礼品以及礼品的选择要酌情而定，官方宴请依国际惯例而行，私人宴请则自由选择，因情势而择。如果请柬上有明确的着装要求，则无须选择，否则应以“大方整洁”为基本原则，具体形象依宴请具体内容和形式而定。官方或商务宴请通常需着正装，私人聚会则较为随意。

3) 准时抵达

赶赴宴会不可以迟到，否则是对主人的不敬，一般提前半小时左右到场为宜，应先向主人问候、致意，如果有鲜花类礼品可以随即送上。入席前可以与其他宾客沟通，扩大交友空间。出席酒会无须特别准时，在约定时间内到场即可。

4) 规矩入席

如果是宴会，入席前应先了解自己的桌次和座次，听从主人的安排，不可造次。如果邻座是年长者，应主动协助其入座为好。若同桌中有位尊者，应待其入席后自己再行入座。男士应该协助邻座的女士入座，女士入席后不要将手包或手袋置于餐桌上，可以将其放在腿上或背后。

2. 宴中礼仪



用餐过程是出席宴请的关键，中餐又是合餐制，餐桌上的言行举止最容易暴露出个人的素养缺失与否。从餐具的使用到人与人之间的交流，无不涉及礼仪文化，却又极易被人们所疏忽。



1) 低声交谈

用餐过程中与他人交谈时尽量压低音量，交谈内容只要彼此能听清楚即可。音量过高会破坏整个宴请氛围，也是对其他宾客的不敬。另外，公众场合不要大呼小叫地猜拳行酒令，这同样是极为不雅之举。

2) 敬酒有礼

国内的某些地方依旧有劝酒的习俗，无视对方酒量和具体身体状况，一味地用言行“逼迫”对方干杯，以酒量论英雄，这种行为有悖于“敬酒”之礼。与他人敬酒时可以先干为敬以表诚意，但不可强制对方干杯，甚至陷对方于尴尬或难堪的境地。

3) 慎用餐巾

宴席开始时服务人员送上的湿巾是净手用的，而不能做他用，比如净口等。如果餐厅提供的是带包装的湿巾，打开时不可玩笑地用手拍开听响声，只需自然撕开就好。餐巾不同于湿巾，又称为口布，顾名思义仅为净口所设，多为方形，也不可挪作他用。使用时需要先打开，然后对角折起成三角形，布角朝前平铺在大腿上即可。用餐过程中如果有汤水滴落，正好可以用餐巾接住，以免弄脏衣裤，还可以拿起擦拭嘴角油渍，以保持得体的形象。用餐过程中，如餐巾不小心滑落到地上，拾起再用是不妥当的，应该示意服务人员进行更换。如果暂时离席可以将餐巾搭放在椅背上，表示会继续用餐；如果已经吃好则可以将餐巾随意放在餐桌上，表示用餐结束。用餐后的餐巾切忌折叠规整，折叠整齐的餐巾意味着有所不满，所以应避免此种易产生误解的举动。(图 5.19)



错误做法



正确做法

图 5.19　餐巾礼仪

4) 谨用筷匙

筷子是中餐最重要的进餐用具，使用礼仪实际上并不复杂，只需记住两点：第一，拿在手中时只为取用餐点；第二，不用时摆放在筷架上即可。但是在实际用餐时，筷子往往在不经意间成为用餐者手中的“玩具”或“指挥棒”，比如边讲话边舞动筷子、用筷子当牙签等，所有非取餐的用法都是筷子使用的禁忌。筷子在使用中尽量保持前端的洁净，如粘贴较多油渍、食物残渣，可以用纸巾稍作擦拭后再行

使用。另外，筷子不用的时候不可以随意搭放在碗、盘上，更不可以竖立在饭碗中，筷架是最佳选择。

汤匙又称作勺子，主要用于舀取汤、羹类餐点。用筷子取食时，可以用汤匙来辅助，但尽量不要单用汤匙去取菜。舀取食物时不宜过满，最好用碗碟接食，以免滴落。不用时，应将汤匙放在自己的碗碟里，不要随意乱放，也不可以当作“玩具”。如果取用的食物过热，不宜用汤匙舀来舀去，也不要用嘴吹来吹去。如果汤羹是用碗盛装的，使用汤匙时是由外向内舀取，如果汤羹是用盘子盛放的，使用时方向相反。



5）适量取菜

用餐取菜时要有序适量，不可争抢。自己盘中菜用净后再行取菜，不可堆积如山，取用时不宜“舍近求远”，将筷子伸到他人面前夹取，更不可以在盘中挑拣翻动，如吃鱼时不可将鱼身翻转，汤羹类菜品要用公匙取用。如果桌上带转盘，取菜后应主动轻转桌面以方便他人，转动桌面时要注意周边的杯盘，以免刮碰。

6）讲究吃相

进餐时要讲究“吃相”，避免不文明的举止。《礼记·曲礼》有云：“共食不饱，共饭不泽手。毋抟饭，毋放饭，毋流歠，毋咤食，毋啮骨，毋反鱼肉，毋投与狗骨，毋固获，毋扬饭。饭黍毋以箸，毋嚃羹，毋絮羹，毋刺齿，毋歠醢。客絮羹，主人辞不能亨。客歠醢，主人辞以窭。濡肉齿决，干肉不齿决，毋嘬炙。卒食，客自前跪，彻饭齐，以授相者。主人兴辞于客，然后客坐。”一连十五个“毋”，道出了古人对饮食之礼的重视。意思是说，与他人一起吃饭不能只顾自己，要懂得礼让，不能用手，要用餐具取食。吃饭时不可捏饭成团，不可大口大嚼，不可大口猛饮羹汤，不可口中作声，不可啃咬骨头，不可翻转鱼身，不可将骨头扔向狗，不可专吃某一个菜肴，不可用餐具将饭扬起以散热。吃黄米饭不要用筷子，要用调羹，不可大口囫囵吞咽汤羹，不可在汤羹中加调料，不可当众剔牙，不可直接喝肉酱。客人如果在汤羹中加调料，主人就要道歉说不擅烹煮。客人如果喝肉酱，主人要道歉说因家境贫寒而招待不周。熟烂的肉可以直接入口咀嚼，干硬的肉则不宜用牙齿撕咬，对于大块烤肉不可狼吞虎咽。饭后，客人应该跪立于食案前，整理好自己所用餐具及所剩食物，交给主人的仆从。待主人说不必客人亲自动手，客人才可以停手再次坐下。现代进餐之礼不及古礼烦琐，但是大同小异，皆是为了约束个人行为，以敬他人。

中餐的小碗是用来盛汤、盛饭的，用餐时应该单手将饭碗端起，不可以低头俯身，近似于趴在桌上用餐。口中有食物时切忌讲话，而应闭口咀嚼。喝汤时要用汤匙饮用，每次舀起的汤羹不宜过满，送入口中后轻声咽下，不可直接端碗用嘴吸入而发出很大的不雅声响。食物残渣、鱼刺、骨头等不可直接从口中吐出，应该用筷子夹出放到自己的食碟前端，食碟将满时，可以示意服务人员更换。用餐中打喷嚏应转头避开他人，用纸巾掩住口鼻，若有擤鼻子、吐痰等生理需求，要避开人群到卫生间处理。整个用餐过程都不可做出松解衣扣、领带、甚至腰带等随意行为。



7) 分清水盂

进餐中如有需要直接用手辅助取用的食物时，如海鲜等，通常配以净手用的水盂，水上漂有花瓣或柠檬片(图 5.20)，不要误当作饮品。净手时动作要舒缓，通常只需清洁手指即可。



图 5.20　净手用水盂

8) 剔牙有节

用餐时若需剔牙，最佳选择是避开人群至私密处处理，不可当众无所顾忌地剔牙。实在不便，应用餐巾或手遮挡，不可以他物代替牙签，切忌将牙签当作玩物叼在嘴上。漱口如同剔牙，亦为不雅之举，用餐中如需漱口，最好做到他人无察觉，餐毕的漱口也切忌发出声响，否则是对他人的不恭。

9) 私下补妆

女士在用餐后如需补妆，不可在餐桌上当众进行，可与服务人员沟通后到专门的化妆间或卫生间处理。

10) 布菜适度

主人在为客人介绍和推荐餐点时要考虑客人的喜好，不宜自作主张，一味热情主动地为他人布菜添饭，更不可用自己的餐具为他人取餐，需要时可以用公筷、公匙。在不确定他人喜好的时候，为他人布菜要适时适度，给客人以宾至如归的自在。

11) 尊重服务

用餐过程中如果需要服务人员提供服务，不要大呼小叫、高声喧哗。可以先查看一下服务人员所在的位置，然后举手示意为佳。

12) 理性结账

如果用餐前已经约定好主人做东请客，结账时客人最好不要争抢买单。如果之前没有商定，结账时双方也不宜大呼小叫地争执不下，不可“口说结账”，却迟迟不付钱地摆样子，未付账方可以下次找机会回请。若是普通朋友、同学之间的私人聚会，可以采用“AA 制”的分账方式，既方便又不易给任何一方以压力。

3. 宴后礼仪

宴请一般在两个小时以内，如果有特殊原因需要提前离开，最好避开其他宾客与主人悄悄请辞，并致歉，否则不可擅自中途随意离席。宴请的结束在于主人的起身示

意，宾客再行离席，并依次与主人告辞。告辞时应对主人的款待表示谢意，如果主人有礼物馈赠，应高兴收下，同时致谢。在宴请两三天后致函或致电再次表达诚挚谢意。

5.2.5　西餐用餐礼仪

西餐是分餐制，餐具比中餐繁杂，一是刀叉的使用，二是每一道餐点都要更换餐具，具体使用过程中也有很多值得注意的细节要求。

1．入座

入席时如果有女士在场，陪同的男士要为女士挪动座椅以方便女士入座(图 5.21)，男士应该站在座椅的左后侧，用右手将座椅向后拉离餐桌适当距离，然后用手示意女士从座椅左侧入座。女士入座后不宜将手包置于餐桌上，可以放在腿上或身后。

2．点餐

西餐凡事皆以女士为重，所以在点餐时，通常是男士看餐单，然后询问女士的喜好。如果女士要求看餐单，男士再行递上。做出决定后，应该是男士直接与侍者交流，告知服务人员所要点的餐点。(图 5.22)



图 5.21　男士协助女士入座



图 5.22　男士负责点餐

3．餐巾的暗示

西餐的开始与结束通常是以女主人使用餐巾做暗示的，当女主人将餐巾铺开时则意味着宴请的开始，相反，当女主人把餐巾放到餐桌上时则是宴请结束的信号。如果端上餐桌的餐点是热菜，女主人有责任催促宾客趁热享用，如果是一道冷餐，女主人应该等到餐桌上的每一个人都拿到餐点后再示意大家开始用餐。所以身为女主人要特别注意自己肩负的“责任”，否则容易造成尴尬的状况。

4．刀叉的使用

刀叉是西餐的主要餐具，“右刀左叉”(图 5.23)是使用的基本规范。不同于中餐的是，西餐的每一道餐点都要更换一副餐具，所以一餐饭下来，通常要使用三或四套刀叉。餐具的摆放就是依菜品而定的，所以用餐者只要由外至内地依次取用即可。另外还有抹黄油用的较小的黄油刀及甜品叉，不可随意乱用。

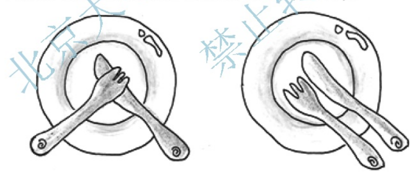


图 5.23　右刀左叉

用餐时刀叉的具体使用方式分两种，一是英式，即为边切边吃，比如牛排，用餐叉按住整块的牛排，用餐刀切下刚好适合一口吃下的小块，然后用餐叉送入口中。如果牛排较大，可以先将其切分成两大块，然后再依次边切边吃。二是美式，即为先切后吃，就是先将整块牛排切成小块，然后把餐刀放下，餐叉换至右手，开始用餐，这种方式较为简便，通常不适合在正规场合使用。

使用刀叉时切忌动作、声响过大，切下的食物大小要正好适合入口，不可过大而举餐叉咬食，更不可将刀叉当作玩具或他用。

如果暂停用餐，可以将刀叉轻搭在盘子两侧，刀口向内，叉齿向下，或者将刀叉呈“八”字形摆放在盘中，表示“尚未用完”或“等下继续”；如果用餐完毕，则将刀叉平行放置于盘内，意味着服务人员可以收走餐具了(图 5.24)。



(a) 仍在进餐中　　(b) 已用餐完毕

图 5.24　西餐刀叉摆放的不同示意



5．餐匙的使用

西餐的餐匙用法与中餐不同，大匙为汤匙，小匙为甜品匙或是茶匙，各有各的固定位置，通常是专匙专用，不可混用和挪作他用。餐匙取餐时要适量，不宜过满，也不可在食物中随意翻动。食物入口时要干净利落，不可将餐匙完全塞入口内，应该尽量保持匙身的洁净。用过的餐匙不要放回原处，也不可插放于餐点中。



6．取餐

西餐中有时需要依次从大盘中取菜，待到大盘或大碗传递到手中时，要用公用餐具取适量放入自己盘中，然后要将餐具放回原处。即使是最喜欢吃的菜品，也要采用多次少量取用的方式。不要取用大盘中用作装饰的材料，否则不仅会破坏餐点的整体设计，而且会造成宾主双方的尴尬。

7．用餐方式

西餐中一些餐点的食用方式与中餐有所不同，是我们在用餐前需要了解的，这是对不同饮食文化的尊重。鱼子酱是最为名贵的食物之一，通常盛装在铺有冰块的小碗中。食用时先取出几勺放在自己的小盘中，然后挤出几滴柠檬汁在上面，最后用涂奶油用的餐刀把鱼子酱抹在土司或黑面包片上。面包通常放在用餐者的左前方，并配有专用的抹黄油餐刀，食用时应该用手撕下大小适于入口的小块，抹上黄油或果酱后送入口中，而不是将整个面包握于手中咬食(图 5.25)。食用甜点时用右手持调羹，左手握住餐叉以固定调羹中的甜点，或者左右手互换，以舒服为宜。吃串烧时也不可直接举在手中，而是用左手持串烧置于盘中，右手用餐叉将串烧上的食物依次取至盘中，然后放下串烧棒，用餐叉取食。食用沙拉时，如果其中的蔬菜较大不宜直接入口，可以先将其取至盘中(如果沙拉是碗盛装的)，用刀叉处理成小块再食用。西餐中面条的食用方式对用惯了筷子的国人来说是最为伤脑筋的，右手持餐叉慢慢卷起适于一次入口的面条，左手可以持调羹做辅助，然后送入口中。汤羹类的餐点要用专用的汤匙，西餐中盛汤的餐具是盘或杯而不是碗，如果是盘，用汤匙舀着喝，送入口中时要干净利落，不可舔拭汤匙，也不可发出吸吮的声音。如果是汤杯，可以先将汤中漂起的配料吃掉，再端起汤杯直接喝。






图 5.25　面包食用方法

8．调味

用餐时对于还未品尝的餐点就加入各种调味料，通常被视为非常粗鲁的举动。在高档餐厅或他人家里用餐时，过量使用调味料是不礼貌的行为，是对厨师和他厨艺的侮辱。

9．饮酒

考究的西餐非常重视酒品的搭配，通常分为开胃酒、佐餐酒和餐后酒，越烈的酒越放在后面。开胃酒又称餐前酒，使人在餐前喝了能够刺激胃口、增加食欲，主要是以葡萄酒或蒸馏酒为原料加入植物的根、茎、叶、药材、香料等配制而成的，具体包括鸡尾酒(Cocktail)、味美思(Vermouth)、比特酒(Bitters)或雪莉酒(Sherry)。佐餐酒是在进餐时饮的酒，常用葡萄酒(Wine)，包括红葡萄酒、白葡萄酒、玫瑰红葡萄酒和汽酒。白葡萄酒、玫瑰露酒和葡萄汽酒应冰镇，红葡萄酒用酒篮。海鲜类选用无甜味的干白葡萄酒；小牛肉、猪肉和鸡肉等白色肉类最好选用酒度不高的干红葡萄酒；牛肉、羊肉和火鸡等红色肉类最好选用酒度较高的红葡萄酒。另外，食用甜品时还可以搭配甜食酒，口味较甜，常以葡萄酒为基酒加葡萄蒸馏酒配制而成。餐后甜酒又叫利口酒(Liqueur)是餐后饮用的，是糖分很多的酒类，人喝了之后有帮助消化的作用。这类酒有很多种口味，原材料有两种类型：果料类和植物类。制作时用烈性酒加入各种配料(果料和植物)和糖配制而成，比如威士忌、白兰地、利口酒等。较为简单的用餐一般只配以佐餐酒。

饮用红酒时，不可以采用满手“托抱”杯身的方式，以避免手温加热酒液而影响口感。应该手持杯柄、杯脚的部分。(图 5.26)饮用前可轻轻摇动酒杯让酒与空气接触以增加酒味的醇香，但不要猛烈摇晃杯子。喝酒时绝对不能吸着喝，而是倾斜酒杯，如同将酒“放在”舌头上。另外，杯口如留有口红印，是不礼貌的，应该趁人不注意，偷偷用餐巾或纸巾擦掉唇印。



图 5.26　持杯方式比较

10．剔牙

西餐在用餐时不可以在餐桌上使用牙签，哪怕齿缝间塞进了小石子都不行。如果实在难以忍受，不妨暂时离席，到洗手间处理。千万不能用餐刀刀背或指甲剔牙，这是极为缺乏教养的行为。

11．清新口气

用餐时如果食用了大蒜类刺激性气味的食物，之后要记得做些清新口气的小处理，

比如食用薄荷糖等。不可以毫无顾忌地接近他人，否则会引起他人的不快，也被视为缺乏教养的表现。

12. 支付小费

欧美的服务业有收取小费(Tips)的习惯，用餐后通常要支付餐费的10%～15%给服务人员作为小费，它不同于公司收取的服务费(Service Charge)。支付小费时不宜声张，只需将其压在餐具下或夹在桌上的账单夹中即可(图5.27)，服务员见到就会主动收下，这是对服务的尊重和认可。



图5.27 小费可押在餐具下面

5.2.6 日本料理用餐礼仪

日本菜肴称为“日本料理”或“和食”，同日本文化一样，多是接受海外的影响，后在日本加以改造，从而成为独具日本风味的菜肴。虽然日本菜与中国菜属完全不同的风格，但日本菜肴受中国的影响最大，从菜肴的名称、内容、材料、调味料，都可见到中国文化的“身影”。日本料理被全世界美食家公认为一丝不苟的饮食，无论是餐桌上的摆设方式、餐具器皿的搭配、整体用餐的气氛都极尽严谨，客人在体会味觉之美之前，往往先要调动其他感官来享受一番。日本料理由五种基本的调理法构成，即切、煮、烤、蒸、炸。日本料理的烹饪法比较单纯，特别强调“淡”味，淡则是要求把原材料的原味充分的牵引出来。日本菜首先吸引人的就是它清爽的颜色和独特的造型：用鲜嫩的蔬菜和肥美的海鲜制成的各式各样的精巧食品，保持着原料天然的色彩。此外，日本料理的拼摆和器皿也很有讲究，拼摆多以山、川、船、岛等为图案，并以三、五、七单数摆列，品种多、数量少、自然和谐。另一显著特点是用餐器皿多为瓷制和木制，既实用又具观赏性(图5.28)。

1. 日本料理餐点类别

现代日本料理主要包括怀石料理和会席料理两种，这两种在日语里的读音是一样的。会席料理是最常见的日餐，是在日式餐馆、酒店里提供的颇具酒席风格的料理，基本内容是三菜一汤(生鱼片、煮菜、烧烤、汤)，但也不是一成不变的，有时也会加入油炸、蒸菜等。会席料理上菜的顺序首先是前菜，也被称作冷拼、开胃菜或是“先付”，



也就是下酒菜，类似中餐的冷盘；第二是汤，这是正式上菜前促进肠胃蠕动、增进食欲的；第三是生鱼片，又叫“御作”或“向付”；第四是烧烤，即烤鱼片、烤全鱼、烤虾等；第五是煮菜，又名“炊合”，即蔬菜和鱼的杂烩，用盖碗盛装的；第六是油炸，就是用蔬菜或海鲜制成的天麸罗或其他用面粉裹炸的食物；第七是蒸菜，比如茶碗蒸或“芜菁蒸”等；第八是醋拌凉菜，也是开胃小菜；第九是米饭、留碗和酱菜，留碗就是只剩下甜品的意思，即是同米饭一起的汤水；最后是水果和茶以放松。





图 5.28 日式料理文化

怀石料理是在茶室享用酽茶之前所准备的简式料理。源于苦行僧为了忍耐饥饿，将温热的石头放入怀中以暖腹。此后将可以用于充饥的简单饭菜称为怀石料理。怀石料理先是米饭和汤，然后从盛有菜品的器具里逐一将菜品分配给个人。现代社会两种料理区别不是特别明显了，怀石料理注重对茶的品味，会席料理注重的是品酒。

2．入店礼仪

正式场合中用餐需要着正装，日餐店多半需要脱鞋入内，所以之前的鞋袜要打理干净妥帖，避免出现露脚趾、赤足或者异味等尴尬状况。脱鞋时应该面朝室内，避免臀部示人的失礼，然后应该侧身跪在榻榻米上将鞋整理好，注意鞋底不可触碰到榻榻米的镶边或是拉门的门槛处。得到礼让后再行就坐，不可踩到坐垫上，采用跪姿，借助两手将膝盖滑动到坐垫上面即可。用餐时手包可以放置在身体的左侧。(图 5.29)

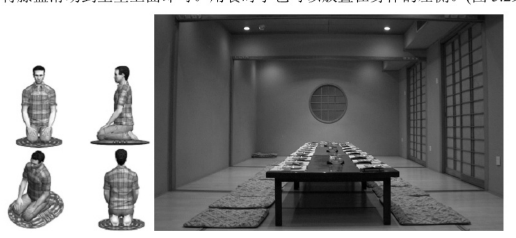


图 5.29 日本料理店及跪坐礼

3．坐席顺序

日式用餐房间的坐席多为长条方桌，客人分别跪坐在方桌的两侧。总体的原则是“远门为上”，靠近门口为下座，远离门口并靠近壁龛的一侧是最为尊贵的位置。如果没有壁龛，则远离门口即可。

4．用餐礼仪

日本料理是一道一道上的，所以也属于分餐制，个人在用餐过程中需要特别注重整洁的形象，否则是缺乏教养的失礼行为。

1) 筷子

同中餐一样，筷子也是日本料理的主要餐具，使用方法没有差别，但是日餐筷子的使用规范更为严谨和考究。拿起筷子时先用右手捏住筷子中间部位拿起来，然后用左手从下方托住筷子的前半部，右手再从上方翻转到下方拿好准备进餐。用餐时同中餐礼仪一样，筷子不可作取食之外的他用，夹取食物要干净利落，不可挑拣翻弄，若有汤汁要用餐巾纸接住，如果筷子粘上了过多的油渍或食物，可以用餐巾纸清理后再继续使用。不用时，筷子一定放在筷架上，不可横搭在餐具上面，也不可随意放在桌上，如果没有筷架，可以用筷子包装袋临时折叠出简易的象征性筷架。现代日常家庭生活中如果是招待客人需要筷架，自己家人一般也不使用了。

2) 托盘和碗盖

日式料理在上菜时客人要用双手连带托盘一起接下，放下后要对服务人员表示感谢，才能开始用餐。日餐中盛装汤、饭的餐碗都是有盖子的，这与中餐不同，当碗盖打不开时，用左手用力压握碗边露出缝隙就容易开启了。碗盖应该放置在托盘外侧，且不可叠放，以免划伤餐具及托盘。用餐完毕后，要将碗盖重新盖好，以示整洁。进餐时，应该用手将汤碗、饭碗托起，拇指撑住碗边，其余四指并拢托住碗底。

3) 寿司

寿司是日本特有的美食，是用米饭加上海鲜等生鲜食材制作而成，所以一定要选择窗明几净、整洁卫生的专业店铺。如果是坐在柜台位置，通常是师傅做一个就吃一个，可以直接用手拿起食用，如果是正式的座位用筷子比较妥当。寿司一般是一口一个，先从清淡的贝类、白肉鱼吃起，再接亮皮鱼，最后到口味较重的脂肥鲜美的鱼。寿司(图 5.30)的蘸料是酱油和芥末，不要将两者混调在一起，先涂少许芥末，再夹起来蘸上少许酱油，可以保持食物的原味，而且最好避开米饭一侧，可以防止米饭松散掉落；或者用甜姜蘸上酱油后涂到寿司上再食用。如果是寿司饭不要端起饭盒，将其放在桌上，用手扶稳，将寿司酱油倒入小蝶内蘸食即可。

4) 其他餐点

日餐中吃鱼的时候也不要翻转鱼身，上面的鱼肉吃完后，用筷子剔掉鱼骨。不同品种的鱼食用方法也有所差别，有的从头开始，有的则从尾开始，只是为了体会更为鲜美的味道。在食用茶碗蒸的时候先用筷子或勺子沿着蛋羹的边缘滑动一周，这样既不会破坏整体感，又会变得简单易食。食用时不要搅动挖出下面的食材，而是用调羹



一层层剥食蛋羹直至露出下面的主料再行食用。食用鱼生时，不要将芥末和在酱油中调成酱汁，而是取少许芥末挂在酱油蝶边缘处待用。食用时，取芥末点在生鱼片上，然后夹起生鱼片蘸酱油，切忌少许调味，以免破坏食材的鲜味。吃凉面时，不要将调料直接倒入凉面中，而是将芥末和酱油先调成酱汁，夹起适量的凉面蘸上少许酱汁，放入口中。凡是需要蘸酱汁的食物在取用时都要用餐巾纸接托，以免酱汁滴落造成尴尬。在食用便当时，要配合汤羹，循环顺次取用各个餐格中的菜品，不可专注食用某一餐格内的餐点。



图 5.30　寿司及茶碗蒸

5) 饮酒

日本人一般没有劝酒的习惯，除非是关系极为亲密的友人，商务场合是不会相互劝酒的。用餐时通常也不会自己给自己倒酒。如果杯子空了，可以问对方还要不要酒，如果需要就给斟上。日本人没有“面子”这个概念，如果不想喝直接表示出来就可以了。碰杯时，身份较为卑微的或是年轻者要使自己的杯沿低于身份尊贵或年长者的杯沿，以表示尊敬之意。

随着经济发展和技术进步，人们的生活节奏愈发高效，特别是人口密集、竞争激烈的大中城市。各个地区较具特色的传统餐饮文化正在悄然被快捷、随性的都市模式所取代，在迅捷的背后也明示着很多充满人类智慧及富有生活情趣的传统文化消亡的悲哀。但是无论怎样的高效都不能忽略或摒弃人们之间相互的尊重，这是人类社会文明进步的象征，所以餐饮中不可失礼，发展要伴随着文化的传承，这是人类的根基。

本章小结

- 介绍是人际交往中拉近陌生人之间距离的一种常用方式，得体而恰当地介绍可以转瞬间将原本陌生的彼此变成熟识的朋友，也可以是一种高效的自我展示，有助于增进人际关系。
- 历史渊源 2 200 多年的名片在当下社会交往中仍然发挥着举足轻重的作用，所以名片从款式的选择到传递无不需要细心周到。
- 礼品馈赠是人际交往中用于表情、达意、示礼的重要方式，从礼品的选择直至送出，乃至回馈，不是单纯的礼品价值几何的问题，而是要全方位的站在

受礼者的角度，最大限度转达礼品所承载的送礼人的心意。

- 拜访与接待是人际双向互动的诚挚体现，无论何种身份都需要通过精心设计和准备，以便在有限的时间内给予对方轻松、愉快的交往空间和交往过程，细致周到地完成良性的面对面交流。
- 宴请已然成为当下社会人们交往的常态，宴请类型繁杂多元，中西方文化纵横交错。特别是商务宴请，相对于具体餐点安排，席间对用餐礼仪和用餐文化的把握程度却更会为人际交往锦上添花。

问题与应用

1. 社交场合自我介绍有哪些注意事项？面试时自我介绍有哪些禁忌？
2. 为他人作介绍的时候需要注意什么？
3. 从礼仪的角度谈谈如何选择名片？名片的递接礼仪包括哪些？
4. 如何用心为他人选择礼品？
5. 馈赠和接受礼品时需要注意什么？
6. 谈谈拜访之礼和待客之礼各自的要点。
7. 生活和工作中的宴请具体包括哪些类型？宴请前需要做好哪些准备工作？
8. 中餐宴请席位安排的总原则是什么？具体的桌次和座次如何安排？
9. 正式宴请中中餐餐具如何摆放？上菜程序及其注意事项有哪些？
10. 西餐宴请时如何安排席位？如何摆放餐具？
11. 西餐的上菜程序是怎样的？与中餐有何不同？
12. 请简述中餐赴宴礼仪。
13. 谈谈西餐餐具的用法及其注意事项。
14. 简述日本料理的用餐礼仪。

第6章　职 场 礼 仪

学习目标

1. 了解步入职场的第一关面试礼仪和技巧，具体包括面试前的准备工作、面试中的得体展示以及面试后成熟收尾。

2. 理解新员工如何塑造职业化工作形象，并进一步解析初涉职场的注意事项。

3. 理解职场中融洽的人际关系的重要性，明确有助于减少人际矛盾以建立良好形象的要素。

4. 理解办公电话与日常生活电话的不同，明确接听和拨打办公电话的礼仪规范与技巧。

5. 明确商务用车礼仪规范，特别是座次安排的专业化要求。

6. 明晰并掌握规范的手机短信、电子邮件等商务写作。

7. 掌握健康的舒压方式。

内容预览

相对于生活，工作通常排在人生的第二位，本章将开启我们的职业生涯，首先从面试谈起，在这里你会发现礼仪将贯穿于面试前、面试中和面试后，而准备工作尤为重要。转而进入新员工的队伍，拉开职场序幕，我们将探究如何通过塑造职业化形象而华丽转身，同时以职场人的身份面对新生事物。接下来便是学会融入职场、建立良好人际关系的深入探究。最后，通过办公电话礼仪、商务用车礼仪、商务写作规范以及健康舒压方式的配合，完善职业形象，成为真正职场人。

导入案例

阿姆斯特丹迦山钻石工厂

荷兰阿姆斯特丹的迦山钻石工厂(图 6.1)建立于 1945 年, 它不仅以完美切割工艺与高品质钻石闻名于世,而且从1955年接待第一批参观者开始成为享誉全球的旅游景区,世界各地的观光客皆因要一睹钻石技师的切割风采慕名而至。该工厂的独具匠心之处就在于让参观者亲历自己所购钻石的加工、打磨过程，使消费者在充分享受消费乐趣的同时又深入了解钻石文化。迦山钻石工厂的经营因此大获成功，2013 年的参观者数量创下纪录，超过了 400 000 人次。该工厂的专业解说员可以提供 26 种不同语言的讲解服务，其中竟然包括广东话，这样可以使每一位观光客都享受到独特的旅程。

为了参观者的方便，迦山钻石工厂的地库建有免费招待参观者的咖啡室，同时提供宽广的游览车停车位以及游船停靠的码头，此外，他们还为个别参观者提供往返市区内的旅馆与本公司之间的接送服务。

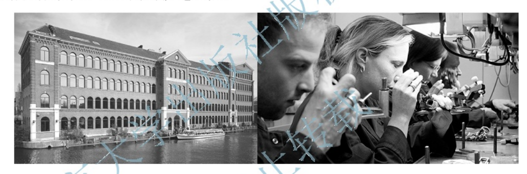


图 6.1　迦山钻石工厂

学生毕业后走上工作岗位是正式踏入社会的全新开始，也是真正独立面对复杂的成人世界的开始。社会工作完全不同于学校读书，角色定位没有任何事前的安排和特别的设定，能否在这个大舞台上找到适合自己的位置，又能否将角色演绎成功，完全看个人的综合素养和能力。每个人都需要一个心理调节适应期，但是期限长短因人而异。有的人可能需要经历多次跳槽比较才能找准定位，有的人甚至付出一生的代价也没有找到合适的角色，一步到位只属于极少数的幸运儿。社会的工作机会不少，少的是供需双方合适的对接，因为工作首先是生存的必需，牵涉到各种复杂的利益关系和社会问题，每一份工作都不为个人意志所左右，这便容易滋生大大小小的矛盾。为了更快更好地找准定位以及适应社会，既可以充分挖掘每个人力资本的潜力，又可以降低社会内耗，我们应该了解复杂中蕴含着的规律和规则。

6.1　顺利进入职场

6.1.1　赢在面试

面试是大多数毕业生择业的必经之路，也是学生进入社会的最后一道门槛，在十

几或二十几分钟的时间内展示出十几年积累的最佳状态绝非易事。如果把握得当，短暂的时间却可以改写未来之路，所以面试能否发挥正常是至关重要的。

1．面试前

面试前首先应该对即将应聘的公司及相关职位进行了解，也就是事前要做功课。公司的官网是首选渠道，具体了解的问题可包括企业所在国家背景、企业所处整体行业情况、企业产品、企业客户群、企业竞争对手、企业热门话题以及企业的组织结构等。若有可能最好再多了解些这个企业高管及部门经理的情况，正所谓知己知彼百战不殆，这些不仅表明你对该企业的满腔热情和期待，通过对企业的深入了解也能够更准确地为自己定位，从而增加面试的成功率。面试时要巧妙使用所知信息，自然流露出你对公司的认知，而非卖弄地自说自话，否则会给面试减分。

其次，准备好面试所需携带的证件、资料等。具体包括最新简历、各种证书、照片、身份证、相关作品或毕业设计及书写文具。简历至少准备三份，以备不时之需，关键时候可以显示出你的细心周到。

再次，重视面试仪表，准备好面试所需衣饰。面试着装要求简洁、大方、干练且保守，熨烫平整，突出职业化特征(图 6.2)。男士应该选择深色正装西服套装为佳，配浅色衬衫及简洁领带，不佩戴首饰。发型精神清爽，面部干净清洁。女士着装较男士多样，可选择素雅的西装套裙、衬衫裙装等上班族特征鲜明的保守搭配，色彩不宜过于艳丽，佩饰少而精，切忌夸张炫耀。鞋跟高度适中，不宜选择平底鞋或细高跟。发型可选择简单的马尾或利落的短发，面部可以素颜或淡妆；尽量不要用香水，如果有此习惯，特别注意香型的选择和用量，清雅为佳。得体的衣装有助于缓解紧张情绪，增强面试的自信心，可以提高面试成功率。



图 6.2　面试仪表

另外，面试前对可能出现的常规问题做出充分准备。比如，对本公司有哪些了解？为什么选择本公司？为什么选择这个职位？个人有什么优势和劣势？之前为什么离职？对该职位有怎样的打算？对薪酬有什么想法？对所有问题的回答都要力争正面、简洁而实际。

最后，面试前的几天要保证充足睡眠，当天要用好早餐，这些都有助于缓解紧张情绪，保持良好的精神状态。

2．面试中

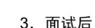
面试当天提前 10～15 分钟到达面试地点，与接待人员礼貌友善相处，这很可能增加成功率，也有助于放松情绪。如需在指定地点等待要保持安静镇定，不要暴露出紧张焦躁的情绪。进入公司即为面试的开始，所以举手投足间时刻注重对他人的尊重。凡事要征得他人同意再行动，行动间要从容、自然、细致、周到，礼貌用语时刻不忘，比如关闭手机、敲门、尊称问候、入座(必经允许，图 6.3)、握手、起立、告别等。整个面试过程都要注意自己的表情和举止，保持适度的微笑，禁止不礼貌和不雅观的小动作。



图 6.3 面试坐姿正误比较



面试中的自我介绍要简明扼要、谦虚谨慎、切中要点，时间控制在 3 分钟之内，切忌长篇大论、虚张声势。对面试官的讲述和发问要认真聆听，切忌抢话和争辩。对于没听清楚的问题，可以礼貌要求对方重复；对于无法回答的问题，一定要实事求是，切忌不懂装懂而答非所问。回答问题时要态度积极诚挚，语气平和，语调恰当，语速和音量适中。讲述中要注意听者的反应，适时调整陈述的措辞和内容。如果是跳槽面试，切忌对上一家公司做出任何负面评论，如果有较为负面的离职原因，尽量简单提及，作为事实陈述即可，忌讳以抱怨博同情。面试过程如果不够顺利，不要流露出不满或失望的情绪，因为面试无论成败，每一次都是成长的机会。



3．面试后

面试后无论成功与否都应该有一个好的结束，可用手机短信或电子邮件的方式向所应聘企业表达诚挚谢意，这是一种成熟的态度，也可能预示着一个好的机会。另外，如果面试成功而得到了工作，但是由于某种原因你改变了初衷无法接受，应该致电对方，表示谢意和道歉。

应届毕业生在初次应聘工作的时候可能需要同时应对多家企业的面试工作，在这种情况下，求职者非常容易因为短时间内的面试次数过多而变得麻木甚至消沉，这是

面试大忌。面试时期要调整好自己的心态，以饱满情绪正确对待每一个机会，因为这就是走入社会的开始。

6.1.2　成为积极主动的新员工



职场是人生中不可或缺的谋生场所，也是个人创造社会财富的舞台。由于背景和能力的不同，每个人所承担的社会责任即所饰演的角色也是千差万别。职场中的每个人都在不断努力地找寻适合自己的角色，有的人不断攀升，有的人不断跳槽。问题的关键在于职场不是一个人的独角戏，每个人最为重要的工作是用心与他人配合，逐渐磨合出默契。如果配合得当，会有越来越多的人愿意与你“搭戏”，你很可能自然地成为“主角”；如果执迷不悟地一意孤行，很可能连“配角”都保不住。在职场中与他人相处是一门学问，更是一门艺术，不可小视。



1. 塑造职业化工作形象

所谓职业化工作形象，就是“工作要有工作的样子”。职场中讲求的是干练和高效，忌讳的是散漫和品行不端。

(1) 保持办公环境的职业形象，办公室要严谨整洁，办公用品摆放规整利落，切忌生活化，禁止摆放如食品、化妆品，甚至餐具等非办公用品。每日工作结束后都应将办公用品归位，办公桌椅恢复原貌后再下班离开。(图 6.4)



图 6.4　职业化工作形象

(2) 注重个人职业化形象，需要穿着整洁的办公衣饰。在工作期间，保持安静或低声的办公模式。切忌迟到早退、高声喧哗、随意吸烟、乱吃零食、擅自动他人物品等不礼貌的行为，更不可以有侵犯他人隐私、蓄意干扰他人工作、滥用公共设施的不良行为。对待同事及外来人员要一视同仁，不可冷漠势利，以貌取人。

案例 6.1

“怪咖”老板

大学毕业后，我的第一份工作是做出纳员，公司不大，算上老板差不多只有 10 人，



财务部门只有财务经理和我。记得公司给我的第一印象就是安静和整洁，老板是个非常严肃、刻板的人，禁止员工大声讲话，即便在午休时间也不可以。办公用品的摆放整齐有序，特别要求所有员工在下班前清理办公桌面，就连水杯也要收纳起来，最为奇葩的是办公椅一定要推入办公桌后方可离开。有几次加班，我走得较晚，发现老板真地会亲自检查员工离开后的工务整理情况，一旦发现问题，第二天就只能等着“挨批”了。当时，我们所有员工都有些被他的威势震慑住了，但是背地里似乎每个人都不买账，甚至觉得老板是个“怪咖”。

第一份工作仅仅做了一年我便跳槽了，主要原因就是过于压抑的工作氛围让人心情不快。但是在后来多年的工作中，发现自己不经意中保留下干净整洁的办公习惯，同时增强了工作中的细致度和精确度，体会出用心做事的重要，也理解了“怪咖”老板的用意所在，职业化要从细节做起！不知道曾经的“怪咖”老板今何在？多年来一直想对他说声“谢谢”！

2. 初涉职场

对于应届毕业生而言，面试不过是涉足职场的序幕，各种新的挑战会在面试成功后接踵而至。四年自由自在的大学生活积累的不只有人力资本，同时会增添莫名的优越心理，毕业生的自我认知与社会认知因此产生较大差距。企业特别看重的是有高效执行力的能者，而非眼高手低、好高骛远的纸上谈兵者。所以，毕业生应该尽早调整心态，做足准备工作，提前了解初涉职场的注意事项。

1) 事无大小

企业对于新手通常不会安排太多的工作任务，甚至没有明晰的工作职责。新手要么无事可做，要么等同于部门勤杂工，做的都是一些无伤大雅的日常小事，毕业生难免会有“大材小用”的失落感。实际上，除了做决策，企业的经营活动主要是由无数繁杂的小事和细节构成的，每一个环节都必不可少。新手的任务就是要通过“没事找事”做和“小事大做”学会融入新的集体和适应新的环境，逐步建立“我为公司一员”的观念，同时以用心的态度赢得同事的了解和信任。



2) 用心聆听

现实工作所用到的书本知识并不多，更需要员工的洞察力、思考力和执行力。对初涉职场的毕业生来说，最重要的是学会用心聆听，切忌自以为是、傲慢自大。工作中要少说多听、勤学多问，努力提高实际动手和操作能力。与其他员工沟通要谦虚谨慎，不要轻易打断他人话语，不要用挑剔、不屑和质疑的口吻对待他人的工作。(图 6.5)

3) 踏实肯干



每个企业都如同一个小社会，公司从业人员鱼龙混杂、良莠不齐，复杂的人际关系远超学校。无论面对怎样的工作环境，无论是否有人监督，新员工都应该态度端正、自律用心，脚踏实地地承担起工作责任，尽心竭力完成每一项工作任务。

4) 团队意识

企业工作完全不同于大学学习生活，尽管都有合作伙伴，但是大学生活较为松散，



每个个体都拥有独立的自由空间。在企业工作则不同，每个员工都有较为强烈的团队归属感，凡事都要顾及他人感受和团队利益，因此，要学会关注他人需求，珍视他人劳动成果，懂得与他人分享和共同承担。





图 6.5　用心学习

5) 正常面对

进入企业后，新员工会逐渐感受到来自各方面的压力，具体源于环境变换、思维观念不同、角色定位不清、经验和能力不足、企业氛围、群体矛盾以及工作无趣等。新员工需要经历一段心理调适期，时间长短因人而异，要多以正向思维分析和处理问题，多看事物的正面，以积极的心态接受现实，弱化负面心理影响。这正是意志和品格的打磨机遇，同时也是增加人生阅历、提升实践经验的必经之路。

温馨小贴士

初涉职场要调整心理落差

每个初涉职场的毕业生都需要一个适应过程，因为社会经验的缺失及零起点的社会贡献，导致社会对其初始评价较低，这与毕业生的自我评价之间落差较大(图 6.6)，初涉职场者会因此产生较大心理压力，从而容易引发其逆反心理、浮躁心理、自满心理、疲惫心理等负面情绪。所以每个毕业生在步入职场前就需要有一定的心理准备，进入职场后更需要一段心理调整期，其时间长短因人而异。调整期越短、越快地融入新环境和新状态，越容易脚踏实地开始稳步发展，否则很可能导致频繁地原地踏步式跳槽，既浪费时间，又容易造成自身人力资本的贬值。

毕业生首先应该把在学生生涯中取得的成绩和荣誉收藏起来，让自己归零，无论曾经获得何种学历都要摆正心态，放下身段，在了解自身价值的同时，更要清楚自己的弱项，初涉职场应该本着谦逊的态度多听少说、勤学多问，不断补足自身的弱项，稳步提升有效的执行力，不断积蓄待人处世的正能量，以期尽快进入成熟社会人的角色。



图 6.6　毕业生面临的心理落差



6.2　有效地融入职场

6.2.1　建立融洽的人际关系

职场打拼既是人们的工作，更是多数人无法避免的生活方式，轻松愉快的工作氛围是职场诉求之一。由陌生人偶遇而成的逐利群体极易产生矛盾，这不仅会增加企业内耗，关键是会降低个体的生活品质，造成心理压力，甚至社会问题。建立融洽的人际关系可以减少矛盾，提升团队合作意识，更有利于企业发展。与同事的相处有别于朋友，更不同于家人，具体应该做到如下几点。

1．尊重是前提

与同事相处的大前提就是尊重，包括自尊和尊重同事两层含义。不要把同事之间的交情混同于朋友，朋友之间没有利益冲突，而同事之间有明晰的利益关系，所以应该理性为之。



首先，同事之间不要过于倾心交谈，不要随意泄露个人及家庭私隐，更不要刻意炫耀自己和家庭的优势，不要与同事之间产生钱财纷争。对待领导不可以趋炎附势、阿谀奉承地虚伪取悦，凡事应该实事求是、表里如一。控制个人情绪，不要将个人喜好带入工作。注意个人的职业形象，以不引人注目为佳，切忌浓妆艳抹、夸张耀目的装束。所谓尊重同事首先表现在对待同事要一视同仁，无论怎样的年龄、职务、性别、经济条件和背景，都不要差别对待。其次，不在同事之间拉帮结派、搬弄是非，这是避免群体矛盾的关键。任何一个群体中最不受欢迎的人就是背后非议他人者，有问题可以当面解决，背后议论、散播非正常消息的行为非但不能解决问题，更会使问题复杂化，有损个人人格。除非遇到严重问题，否则不要“出卖”任何人。

2．责任是必须

同事之间因为有利益关系，要想融洽相处，就要是非分明、勇于担当责任。遇事要沉稳冷静面对，凡事三思而后行、就事论事，依据事实而言，不可借口推脱。做错事要主动承认错误，重要的是以后的工作中不再重复错误。另外，做事自律用心、信守承诺，不可推诿耍滑、唯利是图，抑或随随便便、满不在意地混日子，更不可以利用工作时间处理个人事情。只有分清责任并勇于担当，才能建立良好的信誉，才能有轻松的工作氛围和融洽的人际关系。(图 6.7)

3．关怀不能忘



同事与家人、朋友一样需要相互关心、相互帮助。在同事面前不可以有目中无人、唯我独尊的态度，也不可以居功自傲、自以为是。群体中需要有平常心、平等心和关怀心。无论上司还是同事都需要真诚的关注和关爱，无论是工作还是生活上的急需或困境，同事之间都不能视而不见、听而不闻。同事之间更要注意人情世故的礼尚往来，



正所谓做事先做人，相互间的诚挚付出有助于增强团队的凝聚力，更有利于工作的顺利进行。



图 6.7 团队精神

4．豁达很关键

同事间相处之所以较为复杂，主要是利益的驱动。为了避免无良的利益纷争，不要凡事只考虑自己的利益需求，大事上要切合实际、清晰明白、公平公正；小事上要豁达宽怀，不可贪小便宜、唯利是图。群体中应奉行“低调做人，高调做事”的理念，凡事切忌自我夸大、自吹自擂。

5．交谈要技巧

交谈是职场中重要的沟通方式之一，言谈的方式、内容无不影响交流的效果。在职场中与他人交谈时要注意语速和音量，说话的快慢与人的个性和心理状态有关，职场中需要表现出稳重、大方、自信和干练的风范，所以说话时要控制好语速，吐字清晰，不宜过快。同时，在保证对方听清楚的前提下尽量压低音量，无须“开会发言”式的高调论谈。讲普通话更为方便职场交流，标准的普通话让听者感觉悦耳舒服，可以给对方留下良好的印象，有助于提升表达效果。

职场闲谈要选择轻松愉快、无伤大雅的话题，或者选择对方较为熟悉和感兴趣的话题，比如旅游、时尚、文化等。谈话内容切忌格调低俗、牵涉他人隐私或非议同事等负面信息，如若遇到类似情况，也不要采取批评说教的生硬方式，可以巧妙地转换话题来缓解尴尬的气氛。谈话中如果与人出现分歧，不要强硬驳斥，更不可以直接批评对方，除非你是这个人的上司。



与上司交流的时候要少说多听，而且要用心倾听。汇报工作要逻辑清晰、言简意赅、实事求是。说明个人想法和见解的时候，语气要委婉，接受批评时态度要诚恳虚心。

6.2.2 办公电话礼仪

办公场合的接打电话多为工作需要，联系对象多为工作伙伴或往来客户，所以办公电话更注重的是效率和效益，当然不可以公话私用。首先要注意致电时间，致电前



要为对方着想，考虑对方接听方便与否，所以拨打电话要尽量避开可能的不方便时段，比如刚上班、午休及下班后。其次要注意通话礼节和时间，简短的问候后要表明来电身份及缘由，尽管与对方不可视，通话时也要注意表情和语气，悦耳的声音会传递尊敬和亲和的态度。要做好事前准备，可以将必要信息用便签加以提示，通话要条理清晰、言简意赅。再有，接听电话要迅速而有礼，回复电话要及时。必要时做好电话记录，特别是对待需转述的来电更要认真明确。最后，遇到特殊情况要冷静、友善对待，比如接打电话时突然有访客要礼貌示意，尽快处理；同时接听几部电话要分清先后，明晰轻重缓急；电话掉线要及时回拨；拨错电话要礼貌致歉等，学会换位思考、将心比心。

手机早已成为职场中不可或缺的交流工具，在使用的过程中强调的是便捷和高效，所以更要注重使用规范和礼仪。首先，手机铃声的设定需谨慎，必要时的振动或静音是最佳选择，若是洽谈业务或参加会议应该选择关机。手机铃声的选择本属个人行为，但是这个生活中的细节却可以反映人的个性和为人。在办公场所，如果手机铃声过于频繁地响起或其音量及内容不恰当，会给周遭同事及办公环境造成不良干扰，所以职场人需要调整铃声，过于高亢、激昂、不雅、搞怪、突兀都是让人难以忍受的，在日常生活中也是不合时宜的。其次，手机的携带无须引人注意，挂在腰间、胸前等较为明显的地方都是不雅的方式。另外，切忌讲电话声音过高，必要时可以用手遮挡辅助压低音量。讲电话高声者通常是缺乏教养的表现，也是不尊重他人的表现。

6.2.3 商务乘车礼仪

亲朋好友私人用车不存在座次安排，只是基于安全、个人习惯和喜好等因素自行决定。但是商务用车的情况则因乘车人的身份、性别的不同而略显复杂，上司、下属、客户同乘一辆车在所难免，为避免尴尬和不便，知晓乘车礼仪十分必要。具体包括上下车礼仪、座次安排和乘车中的礼仪三大方面，每一个环节都包含若干细节规范。

1. 女士上下车姿态

女士在乘坐小汽车的时候需要注意个人仪态，以避免不雅的尴尬举止(图 6.8)。上车时应采用“背入式”，即为先背对车厢座椅位置，双腿并拢，轻轻入座后再将双腿收拢至车内。下车时应采用“正出式”，即为先将身体移近车门位置，然后侧身面对车门，车门打开后，双腿并拢同时踏出车外，之后再调整体位欠身离座。切忌双脚分行，跨上跨下，有伤大雅。女士在着裙装或低领服饰的时候，上下车要注意收拢衣裙或适度遮挡。

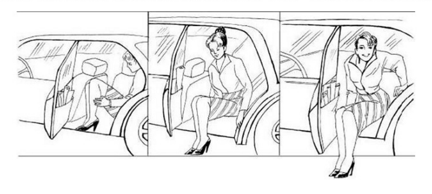


图 6.8　女士上下车仪态

2. 上下车顺序

乘车时，尊长或来宾应该受到礼遇，通常由秘书或其他陪同人员协助上下车。尊长或来宾先上后下，具体根据尊卑座次安排以及座椅里外的实际情况予以调整。陪同人员应该协助宾客开关车门，尽可能给宾客以方便照顾，以宾客的安全、满意为上。

3. 座次安排

商务用车的座次安排主要依据车型而定，另外，驾驶者的身份、本人的意愿以及座位的安全程度都会对座次安排有不同程度的影响。具体安排方式如下：

(1) 三排座或三排座以内的小型商用车，当驾驶者为专职司机时，座次安排应该遵从“右为上、后为上，左为下、前为下”的原则，如图 6.9 所示。

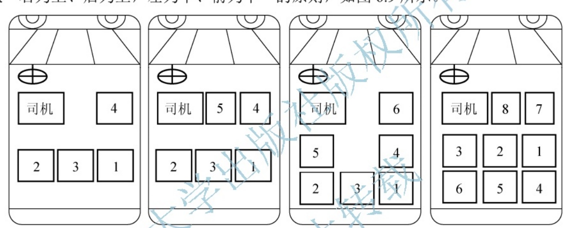


图 6.9 有专职司机的座次安排

(2) 三排座或三排座以内的小型商用车，当主人亲自开车时，座次安排应该遵从“右为上、前为上，左为下、后为下”的原则，如图 6.10 所示。

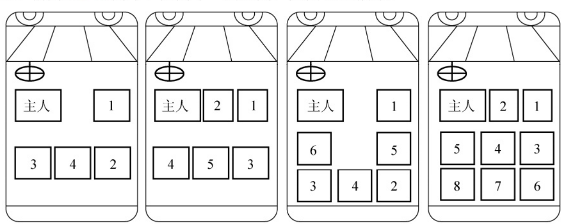


图 6.10 主人亲自开车的座次安排

(3) 如果是五座的轻型越野车(又名吉普车)，无论由谁驾驶，其座次尊卑依次为副驾驶座、后排右座、后排左座、后排中座。

(4) 如果是多排商务用车，无论由谁驾驶，均以前排为上，后排为下，右高左低，距离前门越近的座次越尊贵。

(5) 如果尊长或来宾按照个人意愿选择的座位有悖于礼仪座次，应该遵循“主随客便”的原则，主人要尊重宾客的决定，不应加以干预。

4．乘车中的礼仪



车在行进的过程中，安全最重要，所以乘车者尽量不要与司机攀谈，司机也不要拨打手机。若路途较远或者有高速路段，司机极易出现疲劳或倦怠状况，副驾驶位置的乘车者有责任随时关注司机的状态，必要时加以提醒。其次，无论主人还是宾客都要注意保持车内卫生，不要在车内吸烟，也不可随手向车窗外乱扔东西。另外，乘车者不要在途中打瞌睡，一则是对他人的不尊重，二则会影响司机驾驶状态，容易引发事故，三则若出现不雅睡姿会有损形象。

6.2.4　规范的商务写作

除了面谈和电话这两种沟通方式外，手机短信和电子邮件在现代商务活动中也发挥着重要作用。书写文档转达的不仅是信息，也传递着书写人的学识、品格和情怀，所以规范得体的商务写作在职场交流中十分必要。

1．手机短信

手机的传短信功能越来越多元化，可以通过手机短信、微信、QQ 等方式完成，非常方便快捷。在不方便通电话的情况下，这使得商务往来更加高效。职场中的短信传递有别于日常生活中亲朋好友间的沟通，需要注意如下事项：

(1) 对待上司或长辈要有尊称，并致问候。对待平级同事要有简单的称谓。

(2) 短信书写要内容清晰简洁、措辞得体，必要时需表达歉意或谢意。比如“现正赶往会场的途中，预计十分钟左右到达，非常抱歉”。

(3) 若与对方非经常性商务往来，必要时不要忘记署名。比如“借此新春佳节之际，为您及家人送上诚挚祝福！李××贺”。



(4) 短信书写要规范，切忌错别字。短信本就简短利落，如若错字连连，让收信人雾里看花，暴露出发信人缺乏尊敬心和责任心。

(5) 节日里不要群发转发祝福短信，否则有敷衍应付之嫌，甚至适得其反。要有针对性地用心祝愿，哪怕是最为简单的问候。

2．电子邮件

电子邮件一直在商务活动中扮演着重要角色，查阅和回复邮件已经成为当下很多商务人士每天的主要任务之一。为了节省时间，使工作更高效快捷，商务邮件的规范书写成为职场必需。

(1) 邮件书写格式要规范，首有称谓及问候语，尾有结语、署名及联络方式。称谓必须是尊称或敬称，工作职务为首选，姓名尽量书写全称。若不清楚对方身份，可在



姓名后冠以“女士”或“先生”。如果不清楚对方性别，可以用“先生/女士”双写的方式称呼。结语可以用商务性规范祝颂语言，比如“恭祝商祺”“顺祝商祺”“商安”“此致敬礼”等。也可以因人、因时、因事灵活祝颂，比如“恭贺新年快乐”“工作顺利”等。

(2) 邮件内容要条理清晰、简洁明了，切忌长篇累牍。发送内容要考虑收件人的阅读和使用方便，尽量节省查阅人的时间。发送前要逐字逐句仔细核对邮件内容，确保措辞用字准确无误。



(3) 邮件附件要符合主题，附加前要进行必要的缩减、归集、压缩等处理，必要时可以分成多封邮件发送，以保证收件人方便接收和使用。

(4) 不要把邮件内容写在“主题”栏里，这会让收件人产生不被尊重之嫌。

(5) 发送邮件前要谨慎检查发送地址的正确性，以免造成不必要的麻烦。如若收到错发邮件，应该及时与发件人取得联系并妥善处理。

(6) 邮件回复要及时，如果遇到无法即刻答复的问题，也要告知对方“邮件已收”，以免收信人迷惑。

(7) 职场中尽量避免转发与工作无关的邮件，保证工作效率。

6.2.5 不做抱怨的职场人

抱怨是人们发泄不满情绪的一种惯常方式，美国著名作家和心灵导师威尔·鲍温说，抱怨就像口臭，当从别人嘴里出来的时候你能感觉到，但从自己口中出来时自己却浑然不觉。生活中可抱怨的对象似乎无处不在，有时是针对人，有时是针对事，有时是针对生活境遇。职场中人与人之间更多是因为各种各样的利益关系而牵连到一起，每个人更容易从自我的角度想问题，所以可抱怨的人和事更是信手拈来。抱怨表面上是一种排遣消极情绪、缓解压力的良药，偶尔为之确实可以舒缓郁闷的心结，但是长此以往则会形成不良的心理依赖。当找不到倾听抱怨的人时，我们甚至会在脑海中向自己抱怨，不只越“诉苦”心越苦，久而久之容易形成消极负面的形象，让人避之唯恐不及，所以过度的抱怨无论是对处理人际关系，还是对解决工作问题都是徒劳无益的。

抱怨是不成熟和无能的表现，职场人应该通过找到更为有建设性并行之有效的解决问题的方式来纾解压力，以更为职业化的正面情绪对待工作。当遇到不公平、不公正的情况时，职场人最好用有益于健康的方式作如下处理：



(1) 找个无人的地方平复情绪，可以对自己或某种物品诉说以发泄一时的恼怒和不平。

(2) 不要在情绪失控的情况下向人诉说，人在心情过于激动的时候很容易说错话或办错事，之后很可能后悔不已。所以遇恼火之事不要急于与他人分享，先整理自己的心绪最为重要。

(3) 找人诉说时要对事不对人，只是谈及事件的问题，而不攻击当事人的个性或人格，以免造成问题扩大化而更难以解决。

(4) 多谈及自己的心情和解决办法，为缓解不满情绪，可以诉说自己当时的心情，同时想办法避免类似事件的再次发生。





(5) 遇到同事抱怨时，避免意气用事，多作正向引导，就事论事，理智应对。

你的抱怨就是他人的机会，正面积极的做法才能真正排解压力和解决问题，不会让负面消极能量停留过久而积蓄在心里。逆境中逐渐养成正面看问题的习惯，慢慢会成就宽仁的胸怀，这样会减少不愉快事件的发生，而同事通常也愿意与这样的人相处，不知不觉中也助推了事业。

本章小结

- 面试前的充分准备至关重要，它有助于稳定面试者的情绪，提高面试者的自信度。面试中得体的言谈举止可以在短时间内有效展示面试者的综合素养，能够提升面试的成功率。
- 职场复杂多变，初涉职场要做好“身、心”的全面角色转换，新员工需要用心学习和打造职业化工作形象，以便顺利度过磨合期。
- 办公电话的接打往往涉及多方利益关系，更是企业的窗口，能否得体、用心并机智地应对是步入职场的关键一环。
- 拥有融洽的人际关系是职场人重要的核心竞争力之一，既有利于顺利地开展工作，又有利于形成良好的职场氛围及工作情绪，更是成熟职场人的职业要素。
- 商务用车的情况则因乘车人的身份、性别的不同而略显复杂，上司、下属、客户同乘一辆车在所难免，为避免尴尬和不便，知晓乘车礼仪十分必要。
- 商务信件往来是职场中不可或缺的沟通方式，正确得体的商务写作不仅有利于提高工作效率，同时有利于拓展人际关系。
- 职场中鱼龙混杂，各种利益关系盘根错节，难免遭遇负屈衔冤、不虞之隙，应该学会严于律己、宽以待人的处事方式。

问题与应用

1. 面试前需要做好哪些准备工作？面试的仪表有哪些要求？
2. 从礼仪的角度谈谈面试中言谈举止的注意事项。
3. 怎样进行自我介绍可以为面试加分？
4. 新员工如何塑造职业化的工作形象？
5. 简述初涉职场的注意事项。
6. 如何更有效地接打办公电话？职场中使用手机的礼仪规范有哪些？
7. 如何建立融洽的人际关系？
8. 如何进行商用车的座次安排？
9. 商务场合乘车有哪些注意事项？
10. 商务短信的收发应该注意什么？
11. 如何更为规范地进行商务邮件往来？
12. 分组讨论如何缓解生活、学习及工作中的压力以避免抱怨情绪。

第7章 家庭礼仪

学习目标

1. 理解亲情的深意，了解维系亲情时管理好自己的重要性。

2. 了解家庭成员通过控制情绪和负起家庭责任进行自我管理的方法。

3. 了解子女如何对父母尽孝，理解双方相互沟通的主要症结所在，明确孝心表达的有效方式。

4. 了解父母与子女之间的所谓代沟根源，明确为人父母者应该为子女树立正确价值观典范的做法。

5. 理解兄弟姐妹的相处之道。

6. 了解中国传统大家庭生活方式的变化，了解当下社会父母如何处理好与合住子女的关系。

7. 了解重要的非血亲家庭成员之间的相处之道，比如夫妻和婆媳。

内容预览

经过个人综合素养提升、公共场合的自我管理、社交场合的人际交往规则以及职业化养成的学习，在本章，我们转入私密的家庭生活，它是个人幸福的归宿和归属。家庭和睦与否会对个人的情绪、性情产生直接影响，与个人的工作表现和社会交往有很大关系。首先，我们从自我做起，探讨个人在家庭生活中的情绪控制以及责任的承担，这两方面是形成良好家庭氛围的基石。接下来则开启直系家庭成员之间的互动，具体包括子女如何尽孝、父母如何与时俱进、兄弟姐妹如何相处以及两代人或三代人合居的大家庭的关系处理。最后，我们转而解析重要的非血亲家庭成员之间的相处之道，以夫妻间、婆媳间为主线，触碰家庭关系中的敏感话题，揭示“亲人要生”的哲理。

导入案例

家庭的长久和睦并不容易

世间的家庭千千万，家庭氛围也是五花八门、各有千秋，鲜有家庭没有矛盾，鲜有家庭没有争执，鲜有家庭一贯愉快，因为人是一种情感复杂的动物，哪怕是血亲，哪怕有深爱，也难免祸起萧墙，个中滋味只有自己最清楚。下面就是日常生活中常见的几种不良家庭氛围。

第一类是阴郁型氛围，此类家庭因为拜某些家庭成员的消极情绪所赐，整个家庭总是弥漫着阴郁低落的空气，“旅游有什么意思，既浪费时间，又要花钱，在家里看看电视不是一样”“天气不好，没心情出去，万一下雨怎么办”……快乐就这样被扼杀在摇篮之中。

第二类是批评型氛围，这类家庭的带头人往往是挑剔型人格，凡事都看不顺，凡事都要挑毛病，而且是眼中只有自己对。这种情绪很容易传染其他家庭成员，结果造成相互无休止地挑剔和指责。

第三类是冷战型氛围，或因为夫妻，或因为兄弟姐妹之间，冷嘲热讽过后便进入看似平安无事的局面，实则为人人逃避责任，这是一种非理性的、不成熟的表现。此种家庭源于成员间缺乏“爱”的能力。

第四类是自私型氛围，家庭成员间明争暗斗、居心叵测，此类家庭的总体价值观出现严重偏颇，甚至有违人性。

第五类是掌控型氛围，家庭中的大事小情都由某人做决定，无视他人的意见和感受，掌控者可以事无巨细地参与任何家庭事务，极易引发家庭矛盾。

上述五类仅为冰山一角，千万种家庭矛盾尽管有很多相似性，但是“清官真的难断家务事”，因为面对家人，我们有时会更加肆无忌惮。

俗语说“家和万事兴”“家和抵万金”，家庭是人们纾解压力的避风港，家庭对个人一生的影响是举足轻重的，每个人都希望自己的家庭美满幸福，这便意味着家庭成员之间关系融洽和谐。家人是最亲近的人，与家人的相处并不意味着可以恣意妄为，古人云“是亲三分客”，亲人间要保有三分的客套，最亲近的人之间需要更多的出于爱的理解和尊重，这样才能保持亲情的持久绵长。但这恰恰又是最容易被忽略和无视的地方，原因有二：一是家人相处久了的习以为常，彼此忘却了感恩；二是家人面前的自以为是，极易忽略他人感受。对待家人以外的朋友、同事等尚有客情警醒，人们在自己家人面前往往容易解除“武装”，任情绪“逍遥自在”地发泄，自以为家人就理应承受，这其实与“爱”背道而驰。

7.1　管理好自己

每个家庭成员都有责任和义务避免家庭陷入困境，以便维护家庭的和谐完满。家



庭生活幸福与否的决定要素是该家庭核心的价值取向，每个家庭成员在生活中的各种决策判断和行为都有一定的指导思想和价值前提，在面对或处理各种矛盾、冲突、关系时所持的基本价值态度对其自身、成员关系、其他成员均有重大的影响，正确的价值观是家庭长乐久安的保障。家庭成员在传递正向价值观的同时，也是在与其他家庭成员的友爱互动中习得为人处事之方式方法，在与不同年龄和学养的家庭成员相处中不断进步成长。当家庭出现问题时，任何人都应当自觉地进行修复；当家庭遭遇磨难时，每个家庭成员都有责任自发地互助以脱离困境。

家庭成员之间有“亲情”相系，所以彼此更应该和需要花心思相待，也就是需要花费时间和精力营造融洽氛围，而不只是靠“亲情的理解”来维系。从孩童到老人，每个角色都有需要承担的责任和履行的义务，绝不是单方面地索取，每一位家庭成员都必须学习如何顾及家庭中的其他成员，不可以凡事只考虑自己，这就是家庭礼仪。与其他礼仪形象不同的是，家庭礼仪以“亲情”为基础。



7.1.1 控制情绪

人们在与家庭成员以外的人(如朋友、同事)相处时，为了颜面都懂得谨言慎行之道，所以若非朝夕相处很难清楚彼此的本真性情和品格。个人的真实修养，唯有家里最亲近的人可以知晓，也正是家人最容易受到伤害。古语有云“君子慎独”，这里借用改为“君子慎与家人处”。家人不是垃圾桶，更不是出气筒，有爱者理应懂得调整情绪，即便家人是负面情绪的始作俑者，也应忌冷言、冷面，更忌暴戾之言行。特别是当父母年迈时，子女在与父母沟通时应该尽量和颜悦色、切忌厌烦、冷淡、推脱，甚至蛮横的态度。如果难以控制个人情绪，可以做一个“情绪管理表”，日复一日试着调整心态，慢慢规避负面情绪的影响，渐次加长良好情绪的时段，直至彻底改善。

家庭成员彼此要学会真诚道歉，做错事、说错话的一方，无论长幼尊卑，都应当勇于担当，向对方诚挚说声“对不起”以求得对方的谅解。当父母对子女这样做时，不仅是对子女人格的尊重，更为子女树立了有“责任心”的榜样，传递的是正确的价值观，有利于子女正向人格的建立。这不仅不会降低父母的威望，反而会让子女产生敬佩和责任感。夫妻间产生问题时，任何一方的一句真诚的“对不起”都是化解矛盾的利器，更是巩固情感的关键要素。爱重家人是律己修身的基本要素，正所谓“一屋不扫，何以扫天下”，对待家人的态度可以反映个人对待人生的态度。



家人之间要不吝惜真诚的赞美和鼓励，这是一种对生活的感恩。中国家庭的赞美和鼓励多半发生在长辈对待晚辈的养育过程中，成年人的世界里，比如儿女对父母、夫妻之间、兄弟姐妹间，则极为缺乏用心地关注和敬慕之意的传递。尽管在国人看来含蓄是一种美，含蓄是一种艺术，但是在今日快节奏的生活中，欣赏之情的表达是家人给予自己的重要的认同和肯定，是家庭成员之间一种不可或缺的爱心传达。

在对家人提出建议、意见甚或是批评时，应该选择合适的时间、地点以及适当的机会，同时要考虑对方的年龄、性情以及与自己的关系，充分关照对方的感受，采用适度的语言和方式以便于对方接受。相反，家人的坦诚相告、真诚提议或是批评都值得每个人珍惜和用心体悟，它往往是我们成长的关键和捷径。







7.1.2　负起责任

人生在世因时空的转换需要扮演多重角色，也因此必须承担多重责任，具体包括家庭责任、职业责任、社会责任等。相对于其他责任，家庭责任最为基础和本真，因为每个家庭成员都深谙个人在家庭中的角色，责任的履行往往伴随着亲情的互动与延伸，它是一种基于人性的主动自发行为，责任人在肩负责任压力的同时更可以体会到深层次的喜悦与幸福感。

首先，父母对子女有抚养和教育的责任，父母之爱尽管是人之天性，但在现实生活中却是因人而异，养育责任的承担与否以及如何承担不仅关系着子女未来在社会的定位，也关系着未来社会的文明进程。其次，子女对父母有赡养义务，子女作为赡养人，应当履行对父母生活上照料和精神上慰藉的义务，有负担能力的子女，应当在父母需要的情况下履行经济上供养、照顾的义务。再次，夫妻的家庭责任，夫妻双方有共同分担家庭责任的义务，包括共同承担家庭经济责任、处理家庭内外事务、养育子女、照顾双方父母的责任，特别是步入“上有老，下有小”的人生阶段，夫妻间更需要相互体谅、相互尊重，积极主动地承担起应尽的责任，为对方分忧。最后，兄弟姐妹之间在有需要的情况下有相互照应、相互扶持的责任。

7.2　直系家人之间的相处

7.2.1　让父母放心

俗话说“百善孝为先”，孝是中华传统文化首当其冲的要素，表现为儿女以孝顺、孝敬回报父母的养育之恩德。俗话又有说“不养儿不知父母恩”，尽孝其实不是简单的回报父母的养育之恩，而是一个人良知与责任的体现，是中国家庭伦理秩序中非常重要的内容，是向后代传递正能量的行为方式。从为父为母的一刻起，心便从此真正有了牵绊，为儿女的劳力远非劳心来得辛苦，正所谓“儿行千里母担忧”，为人父母意味着从此难以放心。现代社会的生活节奏和价值取向更难以实现儿女在成家立业后常伴父母左右尽孝，父母面对着千变万化的世事又平添了对儿女的多种牵挂，因不忍打扰儿女的正常生活，更容易劳心，甚至愁烦。所以现代家庭生活中的尽孝应从“让父母放心”开始，如果父母能不再为儿女担心或忧心，他们才能开始思考自己的生活，不再一味地把心思寄托在儿女身上，也才能走出所谓的“空巢期”，过上真正属于自己的日子。父母第一担心的是儿女的健康，其次是儿女的安全，再次是儿女的生活状况和工作境况。



知儿女者莫若父母，所以父母亲是欺骗不得的，要想父母心安，第一，儿女言行必须“理得”，就是凡事合乎道理。进入社会的成人都自有一套生存法则，但父母需要看到的是儿女为人处世的豁达、稳重和成熟。把父母摆在心上的人首先要学会爱护自己和家人，珍视健康和安全，避免或戒除不良嗜好，免除父母和家人的担心。第二，应该时常与父母沟通交流自己的生活和工作境况，特别是有好消息的时候要第一时间



与父母分享，以免父母长时间处于猜测和疑虑的忧思状态。第三，要花心思营造与父母聚会、见面的融洽和欢乐气氛，比如为父母精心准备礼物、为父母做一顿可口的饭菜、准备一些父母可以参与的娱乐游戏项目等。每一次与父母的沟通都是增进彼此了解的机会，让父母在每一次的亲情互动中了解儿女的进步和成长，使父母越来越宽心，直至产生拥有这样儿女的骄傲感，他们才能真正放心，主体心才可以回归本位。



当成人子女与父母同住时，尽管在父母眼里，子女永远都是孩子，但是子女有义务主动协助父母或者完全承担家务，同时要承担一定的生活开支用度。茶余饭后，子女应当创造温馨、舒适的家庭氛围以让父母身心感到自在舒畅。另外，子女有责任随时细心关注父母的健康状况和生活需求，因为随着年龄的增大，父母容易出现身体不适、疲劳、健忘等情况，子女应当及时陪伴父母就医，以及为父母提供生活细节方面的便利，尊重父母的独立生活空间。

温馨小贴士

“孝”的前提是明事理

俗语有云“百善孝为先”，孝是中华传统文化提倡的行为，指儿女的行为不应该违背父母、家里的长辈以及先人的心意，是一种稳定伦常关系的表现。在汉文化的传统价值观中，“孝”饱含着对权威的顺从之意，认为孝是道德的根本，一切教化都从此产生。孔子在《孝经》中提到“身体发肤，受之父母，不敢毁伤，孝至始也。立身行道，扬名于后世，以显父母，孝之终也。”中国古代宗法专制社会的统治者实则一直利用民众“孝”的情感作为教化工具，以获得稳固的政权统治。如此做法反而激化了家庭内部矛盾，甚至有违人性。



汉文化是非常“渴望”“期待”得到子女回报的族群文化，强调子女成人后对父母的赡养回馈。孝其实体现的是一个家庭中父母与子女的关系，也反映一个家庭价值观的基础理念。现代社会随着每个人独立意识的增强，人们对“孝”的解析也在悄然发生着变化，父母对子女给予了更多的出于爱的情感和经济投资，但是却忽略了对子女责任心的教育，更有甚者还成为“啃老族”。子女成人前，父母应该给予更多的是培养其具有更为完善的人格及良好的生活能力，父母与子女双方都要保有独立的人格及相互的尊重。父母理应扭转为了回报而投资的养育理念，子女理应变负担为责任，双方的明事理和与时俱进才会收获简单、自然又不失亲密的家庭关系。



7.2.2 父母要与时俱进

与时俱进、不断学习的父母要比把全部注意力都关注在子女的成长上更为明智和有效。父母养育子女是天经地义的责任和义务，但是随着子女的成长直至成人，在子女不同的生命阶段，父母也应该不断变换身份和角色，绝不是一路“奶妈”“奶爸”到底。子女既是家庭成员又是未来独立的社会人，不是父母的私产，父母对子女的关爱、





照顾应该适度有方，子女未必成为社会栋梁，但是一定不应该成为家庭的累赘和社会的负担。

首先，正确价值观的引领和传递是父母担负的最重要的责任，所谓身教胜于言传，父母自身的言谈举止、行为处事首先应该表里如一、正直诚实，不说家人长短，这是榜样的基础。其次，父母在养育子女的同时，思想和知识涉猎更要与子女一同学习和进步，不断进行自我完善和素养提升，这样有利于避免所谓的孩童“逆反期”和“代沟”。与时俱进的父母才更容易保持自己在子女心中的敬仰形象，才有利于保有与子女沟通无障碍的亲密互动关系，以不断增进相互间的了解和理解，更有助于对子女的引导和教育。再次，父母在养育子女与子女相伴的生活中，不可完全失去属于自己的空



间和生活，这不只是对自我生命个体及夫妻情感的尊重，更可以为子女教育锦上添花，避免他们养成自以为是、自我为中心的性情，明白家庭成员间的平等和独立，有利于进入社会后建立良好的人际关系。最后，如果把子女比喻成风筝，父母应该逐渐放松手中的牵线，直至他们自由飞翔。成功家庭教育下的子女会越来越让父母放心，因为他们已逐渐具备自食其力闯世界的能力，父母应该在适当的时候放手开启自己新的生活。彼此间既有时常的沟通和照拂，又有各自独立的生活和思想空间，父母在子女成年后不可过多干涉他们的工作和家庭生活，应该把生活重心完全调整回归自己的家庭，此时父母与子女间都会感到前所未有的自由和轻松，日常小聚会成为彼此期待的极大的精神享受。

知识小典

代　沟

“代沟”(Generation Gap)一词由英文直译过来，由 20 世纪 60 年代末美国人类学家玛格丽特·米德在所著的《代沟》中提出。广义的代沟指年轻一代与老一代在思想方法、价值观念、生活态度、兴趣爱好方面存在的心理距离或心理隔阂。狭义的代沟指父母子女之间的心理差距或心理隔阂。对于代沟的存在与否，西方学者有过很激烈的争论，随着社会发展速度的加快代沟问题在当下似乎越来越严重。

由于年龄，经历不同，父母一辈以“过来人”的身份与其眼中“不谙世事”的年轻人在思考方式和为人处世上会产生差异，再加之经济技术的变革和社会的发展，疏于学习的年长者与年轻人之间的知识结构严重失衡，如果沟通不畅，双方很容易产生矛盾、误解和隔膜。但是所谓代沟并不是必然的，能够坚持学习、思考并愿意接受新



生事物者不易与时代脱节，这更是保有生命活力的关键要素，丰富的阅历和经验加上清晰明理的头脑非但不会与年轻人产生代沟，反而会成为年轻人敬重和学习的典范。

7.2.3　珍视兄弟姐妹

当下的中国家庭以独生子女居多，孩子鲜有兄弟姐妹相伴，成长中缺失了手足之情，成人后更加形单影只，缺少亲情的照拂。如果家中有一奶同胞相伴(图 7.1)，无论

兄弟姐妹皆为人生一大幸事，当竭力珍惜。

兄弟姐妹间相处重在“情”，而非“利”。尽管父母的养育方式和家庭的价值观很大程度上决定着子女间的相处之道，但是每个人都应该明白，手足之情是任何社会人际关系无法替代的血亲之情，用心相处就是一生的依托。首先，兄弟姐妹间要彼此关照，日常多加嘘寒问暖，在某一方遇到困难时，另一方应该责无旁贷地及时伸出援手，雪中送炭中见真情。其次，兄弟姐妹间相处以宽容理解为前提，切忌无事生非、工于算计。每个人都有自己的小家庭，但又同属于一个大家庭，内部的分歧矛盾在所难免，兄弟姐妹彼此退一步就是海阔天空，大事相商，小事相让，懂得谅解和妥协可以成就大家庭的稳定安乐。再次，在承担大家庭的责任与履行义务的时候，比如孝敬父母，切忌彼此攀比计较，有其心则尽其力，更不可邀功诿过、唯利是图。兄弟姐妹间是一种割舍不断的血缘亲情，从小相伴成长到相知相依，彼此透明无猜，远近亲疏一目了然，它可以部分化解个人在社会生活和工作中的压力，有助于增强个人对家庭的归属感。



图 7.1　手足情深(本书作者与妹妹)

7.2.4　与子女及其配偶相处之礼

传统的中国大家庭，父母习惯与子女及其配偶生活在一起，以便于相互的照顾，实际上是父母需要子女在身边以延续原有的精神依托，保有家族所谓的人气与和睦，事实上往往事与愿违，人口越多、层次关系越复杂的家庭越是矛盾衍生的沃土，远不如简单的三口之家来得闲在和谐。在双方父母身体康健时，拥有独立小家庭的子女并不影响对父母的尽孝，反而会因距离产生美而互生思念之情，节假日的欢聚自然成为彼此的期待，相处更易融洽。随着父母年纪增大，生活难以自理，需要子女照拂时，子女理应承担起照料父母的责任，在尊重父母意愿的前提下安排好合住的生活。对于非独生子女家庭，父母对待多个子女必须一视同仁、不偏不倚，更要主动架起子女间友善的沟通桥梁，切忌在子女间背后非议、搬弄是非。

当父母开启公婆或是岳父母的新角色后，在与子女及其配偶相处时尽量尊重年轻人的生活方式和养育孩子的方式，不宜干涉或过多参与他们的家庭生活，因为时间会对个体价值观产生极大的影响，不同年龄段的价值观和行为方式会有所差异，甚至差异很大，在相互碰撞中极易产生不愉快的摩擦。家庭真正的和睦是基于“爱”的理解，面对成家立业的子女，父母只要记得他们已经不再是襁褓中嗷嗷待哺的孩童，子女需

要有真正属于自己的生活，父母需要把注意力从他们身上转移到自己的生活中就可以收获单纯良好的和睦大家庭。在与子女小家庭相处时应做到以下几点：

(1) 除非子女主动征求意见，父母尽量避免评判小家庭的生活方式及其细节，比如家庭布置、养育孙辈的方式等问题。

(2) 不要完全视子女家为自家般随便，动用的东西最好物归原处；可以帮助子女打理房间，如果子女执意拒绝，也不要强求。子女更不可将父母视为保姆，任意分派过多的家务或者看孩子的工作。

(3) 如果感觉到小家庭有矛盾，比如婚姻出现了问题，不要急于打听内情，相信子女解决问题的能力，如果子女主动谈及，父母最为重要的就是明辨是非，给出公正、客观、平和的建议，而不是一味地偏袒自家孩子导致矛盾升级，更不可以在孙辈面前批评子女或其配偶。

(4) 公婆或是岳父母对待子女配偶要尽量一视同仁(图 7.2)，也应该同样给予子女配偶生日的祝福和日常的关爱。



图 7.2　父母要一视同仁

(5) 如果在相处中偶遇不快的摩擦，父母应该本着大事化小、小事化了的态度，道歉和微笑是化解鸡毛蒜皮生活矛盾的利器，及时沟通以避免事态恶化。

(6) 如果想看望子女要提前告知，不要突然到访，也不要过分强烈要求做客，因为子女在平衡家庭和工作的时间安排上也许真的非常紧张。

(7) 告诫孩子不可以嘲笑祖父母在生活中衰老的表现，而且要懂得尊重他们，因为每个人都有老去的一天。

如果要接纳父母同住，意味着子女及其配偶必须要有一颗充满爱的宽容之心，直至他们离世。如果是三代人合住，则每一代人都要能够很好地约束和控制自己的言行，学会彼此合作，收敛彼此锋芒，包容彼此的不同，在相互信任中齐心合力地深爱前行。

7.3　与其他家庭成员之间的相处

7.3.1　与配偶相处的礼仪

婚姻看似平淡无奇，如同每天需要 17～20 小时睡眠的树袋熊，却需要通过 4 个小



时的采食、活动、卫生清洁及与其他考拉交流等安排用心呵护，这样才能使其健康和充满活力(图 7.3)。走入婚姻生活的人们因为诸多实际问题的出现而较为完整、深层次地暴露出各自真实的学养、教养、价值观和人生观，再加之与配偶比对性的情感付出，更为注重向对方索取，极易产生矛盾，如果处理不当导致矛盾升级就比较棘手了，所以与配偶相处远非恋爱阶段那么容易。婚姻中的彼此需要基于爱的更为理性、冷静的思考并付诸行动，才能够有望获得持久稳定、和谐的家庭生活。



图 7.3 照顾婚姻就像照顾树袋熊

1. 相互尊重

家庭生活中夫妻双方的相互尊重主要表现在要悦纳对方的个人习惯，允许彼此有各自的私人空间，避免言行上的贬损和暴力伤害(包括冷暴力)。当认识到是自己的错误和责任时，应该主动向对方诚挚道歉以求得谅解。

2. 彼此信任

配偶间的信任和被信任是和谐家庭的根基，信任对方反映出充分的自信、了解和珍视，被信任者做事感觉自在坦荡、无后顾之忧，这恰恰会加深对配偶的爱慕之情。婚姻生活中的持久诚信需要各自信守承诺、不欺瞒配偶更是自尊、自爱的人格体现。相对怀疑，选择相信更加意味深长，更易于保有生活品质。无端的猜忌会影响配偶间的正常交流，会使简单问题复杂化。(图 7.4)当事实来临，再选择接受远比之前的怀疑对解决问题更为理性和有效。



图 7.4 相互猜忌的夫妻

3．用心体贴

婚姻生活中的情感维系非常重要，再复杂的家庭矛盾最终都会在深厚的情意面前望而却步。如果彼此只一味地索取而难得付出，随着时间推移，再深的情感也会消磨殆尽而形同路人。进入婚姻的情侣，彼此会愈加熟稔，加上生活琐事的消耗，非常容易忽视对方的情感需求。配偶间用心的关爱和体贴是维系情感的关键，具体包括经常的言语交流谈心、纪念日或非纪念日的礼物相赠、病痛时的安慰和细心照料、日常的鼓励和赞赏、家人面前的呵护等，凡此种种都是基于爱的付出和回应。只有情感的不断加深才会使矛盾不断减少，生活会变得简单而充实。

4．共建文化

家庭文化是家庭物质文化和精神文化的总和，是在家庭承续过程中形成的生活方式、生活作风、传统习惯、家庭道德规范以及为人处世之道等。既包含家庭衣、食、住、行所体现出来的文化色彩，又包含文化生活、道德伦理等反应的精神情操。配偶间的互动方式直接影响整个家庭的文化建设，理想中的温馨、和睦、幸福需要每一位家庭成员的参与和配合。如果家庭文化一片空白，生活极易陷入沉闷乏味，甚至庸俗不堪。家庭文化有明显的时代特征，现代家庭配偶间应该积极主动设计彼此沟通交流的机会和平台，比如阅读讨论、小型家庭聚会、旅游、参加展会、看电影、与朋友聚餐等方式都可以共同提升彼此的兴趣爱好和家庭的凝聚力。

5．共担责任



在家庭生活中，夫妻双方对家庭责任的承担甚至重于情感建设，因为责任往往是产生家庭矛盾的源头，具体包括谨言慎行、赚钱养家、承担家务、赡养父母、养育子女等。配偶间不分彼此，都有为家庭的生存发展进行自我管理、努力工作、彼此关爱和照顾的责任和义务，客观结果可以因实际情况和各自能力不同而有异，但是主观上不能逃避甚或放弃。

7.3.2　如何对待配偶的父母

结婚不仅仅是两个人的事情那么简单，原本独立不相干的两个家庭从此有了关联，夫妻双方都要学习适应与对方父母共处的生活。夫妻间由于旧日生活习惯的不同尚且需要磨合，与配偶父母间保持长期融洽关系更非易事。如果相处得当可以增进夫妻的感情，有利于家庭和睦，如果矛盾重重则会影响夫妻关系，甚至具有破坏性的危害，所以每个人在对待配偶的父母时也应以尊敬和仁爱之心为之，具体要点如下：

(1) 当配偶父母到访时，应尊以待客之礼，让父母感到舒适自在。

(2) 相处中如果父母的言行超越了自己可以接受的范围，也要控制情绪，尊重为先，可以巧妙地让对方意识到问题所在。实在无法解决时，如果问题严重，可以私下里与另一半理性沟通达成共识后，以小型家庭座谈的方式当面解决。



(3) 任何矛盾都不宜波及孙辈知晓，不要在孩童面前批评其祖父母的作为，更不能允许孩子嘲笑年迈的祖父母。

(4) 不要把配偶父母作为保姆般对待，任意分派家务或看护孩子等工作。父母主动相帮并非理所应当，应该报以感激之情。

(5) 如果与配偶父母合住，生活中要包容体贴；如果分住，要定期看望以及电话问候，特别应该记住配偶父母的生日。

(6) 教育孩子尊重祖父母，如果不在身边也要经常电话联系，孙辈最容易带给他们快乐，也容易化解矛盾。

难处的“婆媳关系”是中国家庭不变的话题，也是大家庭中最容易产生矛盾的双方。俗话说“婆媳亲，全家和”，这话有双重含义：其一是说婆媳关系融洽与否直接影响着整个家庭中其他人际关系，如夫妻关系、亲子关系、兄弟姐妹关系以及祖孙关系；其二是指婆媳关系是家庭内部人际关系中最微妙、最难处的一种关系。其实解决问题的关键在于媳妇的“丈夫”，也就是婆婆的儿子。这个重要的角色必须具备两个条件，一是懂得并且会付出爱，二是勇于承担家庭责任，只有这样才能将矛盾消灭在萌芽之中，反之不仅于解决问题无补，自己却容易陷入困顿难以自拔，甚至导致家庭解体。首先，丈夫对待妻子的态度决定婆婆对待媳妇的态度，丈夫生活中的言行要充分给予妻子信任和尊重，让自己的家人感受到妻子在自己心目中的重要位置，这样妻子才能赢得家人的尊重和认可。其次，丈夫也要让妻子感受到自己的孝敬之心以及勇于担当的责任心，妻子会明白对婆婆的关爱更会赢得丈夫的爱慕，有利于增进夫妻关系。再次，丈夫对妻子的付出和忍让要给予肯定和感谢，切忌视而不见。最后，当婆媳产生矛盾时，丈夫应该第一时间安抚两个女人受伤的情绪，同时找出修补婆媳关系裂痕的公正合理的办法，切忌偏听偏信，或是无原则地偏袒一方，这是丈夫在处理家庭关系中所承担的最为重要的任务。



家庭成员间的爱重更需要通过尊重、信任、关爱和理解去表达和沟通，切忌对亲人肆无忌惮地“索爱”和旁若无人地“做自己”。



本章小结

- 每个人都应该清楚自己在家庭中的角色，良好的家庭氛围需要从我做起，把控情绪，用深爱包容家人，多一份理解与坦诚。
- 家庭的稳固架构是建立在亲情基础上的责任的履行，每个家庭成员都有责任和义务避免家庭陷入困境，以便维护家庭的和谐完满。
- 现代家庭子女的尽孝应从“让父母放心”开始，懂得自爱、自重、自尊并有责任心的人才有能力对父母付出爱心。
- 父母在养育子女的过程中应该学会与时俱进的角儿转换，既是一种大爱，有利于向子女传递正确的价值观，同时又能够保有自己正常而健康的生活状态。
- 能够拥有一奶同胞的兄弟姐妹实则为人生一大幸事，理当珍惜，真心相待。
- 当下社会的中国家庭难免两代或三代人合居，每一代人都要能够很好地约束



和控制自己的言行，学会彼此合作、相互包容地相处。

- 非血亲的夫妻之间、子女与配偶的父母之间相处更是难上加难，特别是婆媳关系一直是家庭生活的最大难题，在此间若能够“退一步”的确可以海阔天空。

问题与应用

1．谁是你们家庭关系的协调员？他或她是怎么做到的？

2．你们寝室中的开心果是谁？她或他又是怎么做到的？

3．分组讨论，“孝顺”主要就是顺从父母的意思吗？何为孝顺？如何孝顺？

4．中国人说西方人很不严肃，在结婚之前就与对方发生亲密关系；外国人说中国人不严肃，关系还不足够亲密就敢结婚。对此，你怎么看？

5．婆媳矛盾的症结是什么？有没有较好的解决办法？

北京大学出版社本科财经管理类实用规划教材(已出版)

财务会计类

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
1	基础会计	7-301-24366-4	孟　铁	35.00	23	中级财务会计习题集	7-301-25756-2	吴海燕	39.00
2	基础会计(第 2 版)	7-301-17478-4	李秀莲	38.00	24	高级财务会计	7-81117-545-5	程明娥	46.00
3	基础会计实验与习题	7-301-22387-1	左　旭	30.00	25	高级财务会计	7-5655-0061-9	王奇杰	44.00
4	基础会计学	7-301-19403-4	窦亚芹	33.00	26	企业财务会计模拟实习教程	7-5655-0404-4	董晓平	25.00
5	基础会计学学习指导与习题集	7-301-16309-2	裴　玉	28.00	27	成本会计学	7-301-19400-3	杨尚军	38.00
6	基础会计	7-301-23109-8	田凤彩	39.00	28	成本会计学	7-5655-0482-2	张红漫	30.00
7	基础会计学	7-301-16308-5	晋晓琴	39.00	29	成本会计学	7-301-20473-3	刘建中	38.00
8	信息化会计实务	7-301-24730-3	杜天宇	35.00	30	税法与税务会计实用教程(第 2 版)	7-301-21422-0	张巧良	45.00
9	会计学原理习题与实验(第 2 版)	7-301-19449-2	王保忠	30.00	31	初级财务管理	7-301-20019-3	胡淑姣	42.00
10	会计学原理(第 3 版)	7-301-26239-9	刘爱香	35.00	32	财务会计学	7-301-23190-6	李柏生	39.00
11	会计学原理	7-301-24872-0	郭松克	38.00	33	财务管理学实用教程(第 2 版)	7-301-21060-4	骆永菊	42.00
12	会计学原理与实务(第 2 版)	7-301-18653-4	周慧滨	33.00	34	财务管理理论与实务(第 2 版)	7-301-20407-8	张思强	42.00
13	初级财务会计模拟实训教程	7-301-23864-6	王明珠	25.00	35	财务管理理论与实务	7-301-20042-1	成　兵	40.00
14	初级会计学习题集	7-301-25671-8	张兴东	28.00	36	财务管理学	7-301-21887-7	陈　玮	44.00
15	会计规范专题(第 2 版)	7-301-23797-7	谢万健	42.00	37	公司财务管理	7-301-21423-7	胡振兴	48.00
16	会计综合实训模拟教程	7-301-20730-7	章洁倩	33.00	38	财务分析学	7-301-20275-3	张献英	30.00
17	预算会计	7-301-22203-4	王筱萍	32.00	39	审计学	7-301-20906-6	赵晓波	38.00
18	会计电算化	7-301-23565-2	童　伟	49.00	40	审计理论与实务	7-81117-955-2	宋传联	36.00
19	政府与非营利组织会计	7-301-21504-3	张　丹	40.00	41	现代审计学	7-301-25365-6	杨　茁	39.00
20	管理会计	7-81117-943-9	齐殿伟	27.00	42	财务会计	7-301-26285-6	李巧巧	38.00
21	管理会计	7-301-21057-4	形芳珍	36.00	43	财务管理	7-301-26267-2	刘　辉	45.00
22	中级财务会计	7-301-23772-4	吴海燕	49.00	44	初级会计学	7-301-26690-8	杨尚军	45.00

管理类

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
1	管理学	7-301-17452-4	王慧娟	42.00	14	统计学	7-301-24750-1	李付梅	39.00
2	管理学	7-301-21167-0	陈文汉	35.00	15	统计学	7-301-25180-5	邓正林	42.00
3	管理学	7-301-23023-7	申文青	40.00	16	统计学(第 2 版)	7-301-23854-7	阮红伟	35.00
4	管理学原理	7-301-22980-4	陈　阳	48.00	17	应用统计学(第 2 版)	7-301-19295-5	王淑芬	48.00
5	管理学原理	7-5655-0078-7	尹少华	42.00	18	统计学实验教程	7-301-22450-2	裘雨明	24.00
6	管理学原理	7-301-21178-6	雷金荣	39.00	19	管理运筹学(第 2 版)	7-301-19351-8	关文忠	39.00
7	管理学原理与实务(第 2 版)	7-301-18536-0	陈嘉莉	42.00	20	现场管理	7-301-21528-9	陈国华	38.00
8	管理学实用教程	7-301-21059-8	高爱霞	42.00	21	企业经营 ERP 沙盘应用教程	7-301-20728-4	董红杰	32.00
9	现代企业管理理论与应用(第 2 版)	7-301-21603-3	邸彦彪	38.00	22	项目管理	7-301-21448-0	程　敏	39.00
10	新编现代企业管理	7-301-21121-2	姚丽娜	48.00	23	项目管理	7-301-24823-2	康　乐	39.00
11	统计学原理(第 2 版)	7-301-25114-0	刘晓利	36.00	24	公司治理学	7-301-22568-4	蔡　锐	35.00
12	统计学原理	7-301-21061-4	韩　宇	38.00	25	企业经营 ERP 沙盘模拟教程(第 2 版)	7-301-26163-7	董红杰	45.00
13	统计学原理与实务	7-5655-0505-8	徐静霞	40.00					

市场营销类

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
1	市场营销学	7-301-21056-7	马慧敏	42.00	4	市场营销学(第 2 版)	7-301-19855-1	陈　阳	45.00
2	市场营销学：理论、案例与实训	7-301-21165-6	袁连升	42.00	5	市场营销学	7-301-21166-3	杨　楠	40.00
3	市场营销学实用教程(第 2 版)	7-301-24958-1	林小兰	48.00	6	市场营销理论与实务(第 2 版)	7-301-20628-7	那　薇	40.00

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
7	市场营销学(第 2 版)	7-301-24328-2	王槐林	39.00	15	客户关系管理实务	7-301-09956-8	周贺来	44.00
8	国际市场营销学	7-301-21888-4	董　飞	45.00	16	客户关系管理理论与实务	7-301-23911-7	徐　伟	40.00
9	营销策划	7-301-23204-0	杨　楠	42.00	17	社交礼仪	7-301-23418-1	李　霞	29.00
10	营销策划	7-301-26027-2	张　娟	38.00	18	社交礼仪	7-301-26998-5	颜　萍	30.00
11	市场营销策划	7-301-23384-9	杨　勇	40.00	19	商务谈判(第 2 版)	7-301-20048-3	郭秀君	49.00
12	广告策划与管理：原理、案例与项目实训	7-301-23827-1	杨佐飞	48.00	20	消费心理学(第 2 版)	7-301-25983-2	臧良运	40.00
13	现代推销与谈判实用教程	7-301-25695-4	凌奎才	48.00	21	零售学(第 2 版)	7-301-26549-9	陈文汉	39.00
14	消费者行为学	7-5655-0057-2	肖　立						

工商管理类

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
1	企业文化理论与实务(第 2 版)	7-301-24445-6	王水嫩	35.00	10	创业基础：理论应用与实训实练	7-301-24465-4	郭占元	38.00
2	企业战略管理实用教程	7-81117-853-1	刘松先	35.00	11	公共关系学实用教程(第 2 版)	7-301-25557-5	周　华	42.00
3	企业战略管理	7-301-23419-8	顾　桥	46.00	12	公共关系学实用教程	7-301-17472-2	任焕琴	42.00
4	生产运作管理(第 3 版)	7-301-24502-6	李全喜	54.00	13	公共关系理论与实务	7-5655-0155-5	李泓欣	45.00
5	运作管理	7-5655-0472-3	周建亨	25.00	14	东方哲学与企业文化	7-5655-0433-4	刘峰涛	34.00
6	运营管理实验教程	7-301-25879-8	冯根尧	24.00	15	跨国公司管理	7-5038-4999-2	冯雷鸣	28.00
7	组织行为学实用教程	7-301-20466-5	冀　鸿	32.00	16	企业战略管理	7-5655-0370-2	代海涛	36.00
8	质量管理(第 2 版)	7-301-24632-0	陈国华	39.00	17	跨文化管理	7-301-20027-8	晏　雄	35.00
9	创业学	7-301-15915-6	刘沁玲	38.00	18	公共关系理论与实务	7-301-26341-9	王志敏	33.00

人力资源管理类

序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价	序号	书　名	标 准 书 号	主　编	定价
1	人力资源管理(第 2 版)	7-301-19098-2	颜爱民	60.00	5	员工招聘	7-301-20089-6	王　挺	30.00
2	人力资源管理实用教程(第 2 版)	7-301-20281-4	吴宝华	45.00	6	人力资源管理：理论、实务与艺术	7-5655-0193-7	李长江	48.00
3	人力资源管理原理与实务(第 2 版)	7-301-25511-7	邹　华	32.00	7	人力资源管理实验教程	7-301-23078-7	畅铁民	40.00
4	人力资源管理教程	7-301-24615-3	夏兆敢	36.00					

服务管理类

序号	书　名	书号	编著者	定价	序号	书　名	书号	编著者	定价
1	会展服务管理	7-301-16661-1	许传宏	36.00	4	服务性企业战略管理	7-301-20043-8	黄其新	28.00
2	非营利组织管理	7-301-20726-0	王智慧	33.00	5	现代服务业管理原理、方法与案例	7-301-17817-1	马　勇	49.00
3	服务营销	7-301-21889-1	熊　凯	45.00					

经济、国贸、金融类

序号	书　名	书号	编著者	定价	序号	书　名	书号	编著者	定价
1	宏观经济学(第 2 版)	7-301-19038-8	蹇令香	39.00	6	外贸函电(第 2 版)	7-301-18786-9	王　妍	30.00
2	西方经济学实用教程	7-5655-0302-3	杨仁发	49.00	7	国际贸易理论与实务(第 2 版)	7-301-18798-2	缪东玲	54.00
3	管理经济学(第 2 版)	7-301-24786-0	姜保雨	42.00	8	国际贸易(第 2 版)	7-301-19404-1	朱廷珺	45.00
4	管理经济学	7-301-24573-6	钱　津	42.00	9	国际贸易实务(第 2 版)	7-301-20486-3	夏合群	45.00
5	矿业经济学	7-301-24988-8	李　创	38.00	10	国际贸易结算及其单证实务(第 2 版)	7-301-25733-3	卓乃坚	42.00

序号	书　名	书号	编著者	定价	序号	书　名	书号	编著者	定价
11	政治经济学原理与实务(第 2 版)	7-301-22204-1	沈爱华	31.00	24	货币银行学	7-301-21345-2	李　冰	42.00
12	政治经济学	7-301-24891-1	巨荣良	38.00	25	国际结算(第 2 版)	7-301-17420-3	张晓芬	35.00
13	国际商务(第 2 版)	7-301-25366-3	安占然	39.00	26	国际结算	7-301-21092-5	张　慧	42.00
14	国际贸易实务	7-301-20919-6	张　肃	28.00	27	金融工程学	7-301-18273-4	李淑锦	30.00
15	国际贸易规则与进出口业务操作实务(第 2 版)	7-301-19384-6	李　平	54.00	28	金融工程学理论与实务(第 2 版)	7-301-21280-6	谭春枝	42.00
16	国际贸易实训教程	7-301-23730-4	王　茜	28.00	29	国际金融	7-301-23351-6	宋树民	48.00
17	国际经贸英语阅读教程	7-301-23876-9	李晓娣	25.00	30	国际商务函电	7-301-22388-8	金泽虎	35.00
18	中国对外贸易概论	7-301-23884-4	翟士军	42.00	31	保险学	7-301-23819-6	李春蓉	41.00
19	国际贸易理论、政策与案例分析	7-301-20978-3	冯　跃	42.00	32	财政学(第 2 版)	7-301-25914-6	盖　锐	39.00
20	证券投资学	7-301-19967-1	陈汉平	45.00	33	财政学	7-301-23814-1	何育静	45.00
21	金融风险管理	7-301-25556-8	朱淑珍	42.00	34	兼并与收购	7-301-22567-7	陶启智	32.00
22	证券投资学	7-301-21236-3	王　毅	45.00	35	东南亚南亚商务环境概论(第 2 版)	7-301-25823-1	韩　越	42.00
23	货币银行学	7-301-15062-7	杜小伟	38.00					

法律类

序号	书　名	书号	编著者	定价	序号	书　名	书号	编著者	定价
1	经济法原理与实务(第 2 版)	7-301-21527-2	杨士富	39.00	4	劳动法和社会保障法(第 2 版)	7-301-21206-6	李　瑞	38.00
2	经济法	7-301-24697-9	王成林	35.00	5	国际商法	7-301-20071-1	丁孟春	37.00
3	国际商法理论与实务	7-81117-852-4	杨士富	38.00	6	商法学	7-301-21478-7	周龙杰	43.00

如您需要更多教学资源如电子课件、电子样章、习题答案等，请登录北京大学出版社第六事业部官网 www.pup6.cn 搜索下载。

如您需要浏览更多专业教材，请扫下面的二维码，关注北京大学出版社第六事业部官方微信(微信号：pup6book)，随时查询专业教材、浏览教材目录、内容简介等信息，并可在线申请纸质样书用于教学。

感谢您使用我们的教材，欢迎您随时与我们联系，我们将及时做好全方位的服务。联系方式：010-62750667，wangxc02@163.com，pup_6@163.com，lihu80@163.com，欢迎来电来信。客户服务 QQ 号：1292552107，欢迎随时咨询。